



**JMG – INSTITUTIONEN FÖR
JOURNALISTIK, MEDIER OCH
KOMMUNIKATION**

”POLISEN UPPMANAR MÄNNISKOR ATT STANNA HEMMA OCH UNDVIKA CITY”

En kvalitativ studie av två myndigheters
kriskommunikation i samband med terrordådet på
Drottninggatan

Holger Brundin & Olof Mattson

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	MK1500 Examensarbete i medie- och kommunikationsvetenskap
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Ht 2017
Handledare:	Orla Vigsö
Kursansvarig:	Malin Svenningsson

Abstract

Uppsats/Examensarbete: 15 hp
Program och/eller kurs: MK1500 Examensarbete i medie- och kommunikationsvetenskap
Nivå: Grundnivå
Termin/år: Ht 2017
Handledare: Orla Vigsö
Kursansvarig: Malin Svenningsson

Sidantal: 42
Antal ord: 16518
Nyckelord: Kriskommunikation, terrorism, sociala medier

Syfte: Studiens syfte är att undersöka och utvärdera Polisen Stockholms och Krisinformations kommunikation på Twitter under terrordådet i Stockholm samt att ta reda på vad representanter från ansvariga myndigheter anser om kommunikationsinsatsen, utifrån ett i huvudsak sändarperspektiv.

Teori: Social-Mediated Crisis Communication Model, Kriskommunikation 2.0 och Organisatoriskt lärande.

Metod: Kvalitativ innehållsanalys av Twittermaterial samt kvalitativa intervjuer med representanter från Polisen Stockholm och Krisinformation.se.

Material: Twitterflöden från Polisen Stockholm och Krisinformation.se samt intervjumaterial från respektive aktör.

Resultat: Myndigheterna var i stora drag nöjda med hur de agerat i kriskommunikationen och samarbetet mellan de båda hade enligt dem själva fungerat. Inom Stockholmspolisen verkar det finnas vissa problem i hur kommunikationsresurserna inom organisationen fördelas, då de upplever ett allt högre behov av att kommunicera i sociala medier. Krisinformation och Polisen skulle båda vinna på ett mer utpräglat samarbete med en tydligare ansvarsfördelning, för att effektivisera kommunikationen inom båda organisationer. Något som också skulle kunna bidra till att Krisinformation får ökad kännedom bland allmänheten.

Executive Summary

Sweden has historically been a country where citizens in general put a great deal of trust in government agencies. However, over the past years Sweden has experienced a couple of crisis events to potentially challenge the general opinion. KRISAMS is a research project at the University of Gothenburg and the commissioner of this study. They are conducting research on such events, and their mission is *"to study how different groups trust in society affect crisis communication, and how the communication influence that trust in the short- and long term"*.

Commissioned by KRISAMS, this study aim to examine two public authorities crisis communication in social media during one of major crises in recent years in Sweden: the Stockholm terror attack in april 2017.

During this event multiple public authorities used social media as a channel for crisis communication, as social media becomes an increasingly important platform for the distribution of information during crises. Therefore, this report will focus on what type of information that was communicated on Twitter by the Stockholm Police and Krisinformation - two public agencies officially involved in the crisis communication at the time of the terror attack.

Crisis communication in social media seems to be a growing topic within social science. However, the research is rarely focused on crises such as terror attacks, instead, natural distaster and corporate crisis communication are two more frequently covered subjects. Consequently, this report aim to extend knowledge about how authorities use and develop their usage of social media during terror attacks by applying existing theories on social media crisis communication and organizational learning to the study.

The purpose of this study is to examine and evaluate the Twitter communication of the two agencies in relation to the terror attack, and to explore what the people responsible for communication at the respective agency think of their own perfomances. The choice to analyze the communication of these two agencies is based on the important roles they both have in providing the swedish public with information and more specifically the roles they had during the crisis of the Stockholm terror attack.

The study is for this reason of qualitative nature and utilizes the science methods of content analysis and semi structured interviews. The content analysis is conducted on the Stockholm Police's and Krisinformation's Twitter activity from the time of the attack to the end of that day, that is from 14:53 to midnight, April 7, 2017. The interviews were held with communication representatives at the agencies who were directly responsible for what was communucated from the Twitter accounts during the time.

As was previously mentioned the specific research field of social media crisis communication during terror events is scarce. For this reason several other relevant theories were chosen to

develop the knowledge within this field. The central theories are the *Social-Mediated Crisis Communication Model* (SMCC), *Kriskommunikation 2.0* (in english: Crisis communication 2.0) and *Organizational Learning*. They adress social media crisis communication in the United States and Sweden as well as how organization learn and grow from crises.

The results of the study shows that the two swedish agencies mostly felt successful in their crisis communication, and that the division of responsibilities between them functions fairly well. However, the study identifies some challenges present for the agencies. The Stockholm Police seem to have an allocation of resources which favours internal communication over social media, which leads them to not being able to use social media to meet the public's demand. Furthermore the division of responsibilities between the agencies does not seem to be defined and communicated clearly enough. This leads to the joint communication effort being less effective, and a more effective division would benfit both agencies as well as the public.

Lastly, results indicate that both would benefit from a more thorough evaluation of their own communicative performance and incorporate how the interplay between them worked out in their evaluation.

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
1.1 Bakgrund.....	6
1.1.1 Samhällelig problematisering.....	7
1.1.2 Akademisk problematisering	8
1.2 Definitioner av aktörer och begrepp	9
1.2.1 Polisen Stockholm.....	10
1.2.2 Krisinformation	10
1.2.3 MSB – Myndigheten för samhällsskydd och beredskap	11
1.2.4 Kris som begrepp	11
2. Syfte och frågeställningar	12
2.1 Syfte	12
2.2 Forskningsfrågor	12
2.3 Avgränsningar	12
3. Teori.....	13
3.1 Tidigare forskning.....	13
3.1.1 Sociala medier och kriskommunikation vid samhällskriser	13
3.1.2 Myndigheter och kriskommunikation i sociala medier	15
3.1.3 Organisatoriskt lärande	16
3.2 Teoretiskt ramverk.....	18
3.2.1 Kriskommunikation 2.0	18
3.2.2 Social-Mediated Crisis Communication Model	20
3.2.3 Teorier om organisatoriskt lärande	21
4. Metod.....	24
4.1 Innehållsanalys	24
4.2 Intervjuer	25
4.3 Metoddiskussion	27
5. Analys	30
5.1 Krisinformation	30
5.1.1 Vilken typ av information kommunicerades?	30
5.1.2 Krisinformations strategi på Twitter.....	32
5.1.3 Att kommunicera utan att vara involverad – en utmaning.....	34
5.1.4 Olika syn på ansvarsfördelning.....	35
5.1.5 Single-looplärande och mindre kommunikativa utmaningar	36
5.2 Polisen.....	38
5.2.1 Interaktion mellan myndighet och medborgare	39
5.2.2 Utmaningar i kommunikationen	41
5.3 Samspelet mellan Krisinformation och Polisen	42
5.4 Lärande i organisationerna	44
6. Slutsats	46
6.1 Förslag på framtida forskning.....	47
7. Referenser	48
8. Bilaga	52

1. Inledning

Studiens inledande avsnitt ger en introduktion till undersökningens ämnesbakgrund, vilka metoder och teorier som används, samt en redogörelse för varför detta är viktigt att undersöka. Slutligen i avsnittet beskrivs och definieras studiens centrala aktörer och begrepp.

1.1 Bakgrund

Den sjunde april 2017 körde en lastbil i full fart längs Drottninggatan i Stockholm. Händelsen som idag betecknas som ett terrordåd tog livet av fem personer och blev den troligtvis mest uppmärksammade händelsen i Sverige under året.

Under och efter terrordådet var sociala medier en viktig kommunikationskanal för både privatpersoner och organisationer. Många använde sociala medier för att ta reda på information om dådet, söka råd från myndigheter eller kontakta vänner och anhöriga. Forskning bekräftar just detta, att människor i krissituationer tenderar att söka sig till sociala medier, då det kan bidra med ett mer uppdaterat informationsflöde än traditionell media och en interaktivitet som underlättar för dialog (Austin, Liu & Jin, 2012). Så var också fallet vid terrordådet i Stockholm. Stockholmspolisen, vilka var operativt ansvariga för situationen, använde sociala medier för att uppdatera allmänheten om händelseförloppet. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, förkortad MSB, försökte i sin tur fylla kommunikationsroll för som ett komplement till Polisen och gjorde detta genom deras funktion Krisinformation.se. Av denna anledning kommer studien att undersöka vad som kommunicerades från två i sammanhanget viktiga samhällsaktörer och hur kommunikationen såg ut. Dessutom avser denna studie att redogöra för de två organisationernas lärande, för att granska deras förmåga att lära sig och utvecklas som organisation för att ta reda på om de idag är bättre förberedda inför ett liknande scenario.

För att undersöka kommunikationen kombinerar studien en innehållsanalys av Twitterinlägg med samtalsintervjuer. Anledning till att innehåll från just Twitter undersöks beror på att såväl Stockholmspolisen som Krisinformation använde det flitigt under dygnet för terrordådet, men också då det är mer publikt och därmed lättare att undersöka än exempelvis Facebook. Dessutom har Hammerin och Wedholm (2016) genomfört en kvalitativ studie som analyser bland andra Polisen och Krisinformations strategier för Facebook vid kriser.

De båda forskningsmetoderna kompletterar varandra genom att innehållsanalysen visar på det som faktiskt kommunicerades ut och intervjuerna belyser varför det kommunicerades så. I analysen undersöks resultatet med hjälp av den teoretiska modellen *Social-Mediated Crisis Communication Model* (Austin et al., 2012), förkortad SMCC, och tar avstamp i tidigare forskning på ämnet, nämligen *Kriskommunikation 2.0* (Odén, Djerf-Pierre, Ghersetti & Johansson, 2016). Slutligen kommer organisationernas lärande att analyseras utifrån *The Dynamic Innovation Learning Model* (Picard & Westlund, 2012) och teorier om *single- och double-looplärande* inom organisationer (Lord, 2013).

Studien kommer inte att använda sig av teorier som specifikt behandlar terrordåd, sociala medier, myndigheter och kriskommunikation i kombination. För det första saknas det

relevanta studier på det området och för det andra beskriver både Polisen och Krisinformation händelsen på Drottninggatan som relativt generell och vanlig. Från ett sändarperspektiv skilde sig inte händelsen nämnvärt från andra så kallade "särskilda händelser". Särskilda händelser hanterar Polisen, enligt studiens intervjuperson, cirka 60-70 gånger per år och innebär att organisationen går upp i så kallat stabsläge där de arbetar enligt en speciell operativ struktur som skiljer sig en del från det vardagliga polisarbetet. Även Krisinformation beskriver att händelsen inte behandlades annorlunda än andra händelser och i stora drag var ganska lätthanterad, till och med mer lätthanterad än många andra mindre uppmärksammade händelser. Däremot fick händelsen stor medial uppmärksamhet, krävde stora resurser och fick väldigt stor uppmärksamhet bland allmänheten. Men då denna studie ämnar applicera ett sändarperspektiv kommer erfarenheter från andra samhällskriser i Sverige, huvudsakligen från *Kriskommunikation 2.0*, att användas. Det går givetvis inte att ignorera det faktum att händelsen var ett terrordåd och vad det betyder i sammanhanget, men för denna studie kommer just terroraspekten inte vara avgörande i undersökningen.

1.1.1 Samhällelig problematisering

I takt med den ökande användningen av sociala medier har det av naturliga skäl blivit en allt viktigare kommunikationskanal för myndigheter att använda i krissituationer likt terrordådet på Drottninggatan. Det har händelser som skjutningen vid Utöya och jordbävningen i Fukushima visat (Eriksson, 2014). Vid dessa händelser har framförallt Twitter lyfts fram som en viktig krisinformationskanal framför andra. Även vid terrordådet i Stockholm visade det sig att tusentals människor sökte information genom Twitter. Det är bland annat av den anledning som information på just Twitter analyseras i denna studie.

Under de första timmarna efter terrordådet i Stockholm var aktiviteten särskilt hög på Twitter och många sökte information från två myndighetskonton: *@polisen_sthlm* och *@krisinformation*. Polisens roll i samhället känner de flesta till och utifrån samtalsintervjuerna verkar allmänheten ha god kännedom om polisens funktion i samhället. Dock framgår det att Krisinformation.se blir lidande av att för få känner deras funktion och vilken roll de har för svensk kriskommunikation (personlig kommunikation, 28 november 2017). Hädanefter kommer Krisinformation.se som organisationen heter, istället benämnas "Krisinformation" för att underlätta läsningen av denna studie.

Krisinformation har uppdraget att "*förmedla information från myndigheter och andra ansvariga till allmänheten före, under och efter en stor händelse eller kris*" och drivs av MSB; det vill säga Myndigheten för samhällsbeskydd och beredskap (Krisinformation, 2017a). MSBs uppdrag lyder: "*MSB, är en statlig myndighet med uppgift att utveckla samhällets förmåga att förebygga och hantera olyckor och kriser* (MSB, 2017). Vidare beskriver MSB i uppdragsbeskrivningen att de ska ge stöd till ansvariga vid allvarliga olyckor eller kriser, samt att de ska se till att samhället lär sig av det som inträffat (MSB, 2017). Sammanfattningsvis ska alltså MSB ha en övergripande och samordnande roll vid kriser.

MSB:s agerande på Twitter var relativt tydligt under terrordådet. De svarade inte på frågor i någon större omfattning utan såg till att dirigera frågor åt rätt håll, helt enligt deras uppdrag. Bland annat tweetade de att, Polisen hade det operativa ansvaret och Krisinformation informationsansvaret. (MSBse, 2017a, MSBse, 2017b). De var alltså tydliga med att redogöra för ansvarsfördelning mellan de båda myndigheterna under krisen.

Just den här ansvarsfördelningen är något studien ämnar undersöka vidare. I den initiala översikten som gjorts av Twittermaterialet framstår ansvarsfördelningen något otydligare än den MSB beskriver. Båda myndigheterna hänvisar till varandra på ett sätt som gör det något oklart vem som leder kommunikationsinsatsen och de flesta privatpersoner verkar söka information hos Polisen, snarare än Krisinformation, vilket är tvärtemot vad MSB kommunicerat. Kort sagt; det verkar inte vara helt solklart vem som faktiskt hade informationsansvaret och vem som ledde kommunikationsinsatsen under terrordådet.

Twittermaterialet visar även att Polisens svarsfrekvens på tweets var i stort sett obefintlig. Förutom huvudkontot har Stockholmspolisen även kontot *@Polisen08Live*, ett konto som enligt dem själva är dedikerat till dialog och interaktion med andra Twitteranvändare (personlig kommunikation, 23 november 2017). Detta konto användes inte överhuvudtaget vid terrordådet. De som istället kontaktade Krisinformation på Twitter fick i de allra flesta fall snabba svar och relevant information. Men i några fall sena eller uteblivna svar. Dessutom kraschade appen *krisinformation.se*. Appkraschen skapade dessutom en hel del oro och frågor på deras Twitterkonto och tog till viss del uppmärksamhet och resurser från terrordådet. Händelser som dessa kan rimligtvis påverka medborgares bild av och förtroende för myndigheter.

I ett Sverige där förtroendet för flera myndigheter minskar så blir det allt viktigare att kommunikationen vid en kris fungerar som den ska (SVT Nyheter, 2017). Att undersöka hur myndigheternas kommunikation såg ut vid terrordådet är därför högtintressant för studiens uppdragsgivare KRISAMS, Kriskommunikation och samhällsförtroende i det multipublika samhället. KRISAMS är ett forskningsprojekt vid Göteborgs Universitet som har det övergripande syftet att *“studera hur samhällsförtroendet hos olika grupper påverkar kriskommunikationen, och hur kriskommunikationen påverkar förtroendet på kort och lång sikt”* (Göteborgs Universitet, 2017).

1.1.2 Akademisk problematisering

För att få en inblick i kriskommunikation, terrorism och sociala medier gjordes initialt en genomgång av tidigare forskning. Den har framförallt utgått från Eriksson (2014) som gjort en gedigen översikt av studier inom kriskommunikation och sociala medier de senaste åren. Dessutom gjordes en översikt av senare studier på området.

Något som är tydligt och som även Eriksson (2014) bekräftar är att mycket litteratur fokuserar på andra typer av kriser än terrordåd. I huvudsak är litteraturen inriktad mot naturkatastrofer, uppror eller förtroendekriser. Dessutom är en stor del av studierna gjorda i

en utländsk kontext och därför inte helt går att koppla till en svensk kontext se exempelvis Yates & Paquette (2011), Heverin & Zach (2010) och Cho, Jung & Park (2011).

Den nya våg av terrordåd som nått Europa de senaste åren har rimligtvis inte granskats fullt ut vad gäller hur myndigheter har använt sociala medier. Det finns flera studier på bland annat Londonbombningarna 2005, Utöya 2011, Charlie Hebdo 2015 eller Nice 2016. Men de är inte inriktade på de ämnen som denna studie ämnar behandla. Nice 2016 är den händelse som är mest lik terrordådet på Drottninggatan men för den finner författarna ingen relevant forskning som handlar om myndigheter, sociala medier och kriskommunikation.

Vid skrivandet av denna studie har Polisen precis publicerat en rapport om deras arbete vid terrordådet (Noa, 2017). I den diskuteras bland annat Polisens kriskommunikativa insats men utredningen ger ingen genomgående analys av deras kriskommunikation på sociala medier. När det gäller utredning av Krisinformations kommunikationsarbete har det inte genomförts några större eller genomgripande granskningar (personlig kommunikation, 28 november 2017). Med andra ord finns det utrymme för en studie om kriskommunikation och sociala medier i allmänhet och i relation till Polisen och Krisinformation i synnerhet.

Utöver akademiska luckor inom området så identifierar Eriksson (2014) också att det är viktigt att många olika typer av kriser studeras. Detta för att senare kunna jämföra vad som karaktäriserar olika kriser, vilket kan bidra till att i slutändan generalisera resultat. Den här studien kan bidra till just det och på så sätt ge en mer generaliserbar bild av kriskommunikation, myndigheter och sociala medier i kombination. Dessutom nämner Eriksson att framtidens forskning inom kriskommunikation bör vara mångvetenskaplig och flermetodologisk. Kriskommunikation, myndigheter och sociala medier kan vara svårt att behandla enbart utifrån klassiska kommunikationsteorier. Därför inkluderar den här studien teorier om organisatoriskt lärande som kan skänka nya insikter till detta mångfacetterade forskningsområde.

Slutligen saknar många tidigare studier enligt Eriksson (2014) frågeställningar som tydligt anknyter till begrepp som demokrati, etik och medborgarmedverkan. Han menar att framtida studier behöver ta sin utgångspunkt i ett mer samhällsorienterat demokratiperspektiv. Det är en viktig punkt som behandlas i den här studien. För – även om fokus främst ligger på hur väl myndigheterna arbetade med kriskommunikation på Twitter – så ska resultaten i slutändan ge en bättre förståelse för hur myndigheternas kommunikationsarbete vid terrordådet kan ha påverkat förtroendet hos medborgarna.

1.2 Definitioner av aktörer och begrepp

I denna studie kommer två aktörer att analyseras, Polisen Stockholm och Krisinformation. Anledningarna till att just dessa aktörer är intressanta för vår studie beskrivs mer utförligt i problematiseringen. Men vilka är de här aktörerna, vad har de för uppdrag och vilken roll hade de under terrordådet? För tydlighetens skull redovisas därför kort respektive aktör innan det görs några djupgående analyser av deras kommunikativa arbete.

1.2.1 Polisen Stockholm

Polisens beskrivning av sitt uppdrag är följande: *“Polismyndigheten ska tillsammans med övriga myndigheter inom och utom rättsväsendet genom sina insatser bidra till målet för kriminalpolitiken – att minska brottsligheten och öka människors trygghet”* (Polisen, 2017). Under ett terrordåd likt det i Stockholm 7 april 2017 var Polisens huvudsakliga roll att operativt arbeta med händelsen. Detta genom Polisen Stockholm men även med hjälp av Polisen nationellt och relevanta avdelningar inom Polisen.

Ur ett kommunikativt perspektiv använder Polisen flera kanaler, däribland Twitter, Facebook, och deras egen webbsida. Som studien visar i analysavsnittet så twittrade Polisen ut information löpande om händelsen, men riktade in sig främst på det operativa arbetet.

Myndigheten kommer i studien att benämnas såväl “Polisen” som “Stockholmspolisen”, dock är det alltid just Polisen Stockholm och inte hela den nationella organisationen som åsyftas. I den del av analysavsnittet som handlar om Stockholmspolisen kommer de bara benämnas “Polisen”, då det underlättar för avsnittets läsbarhet.

1.2.2 Krisinformation

Krisinformation.se (i studien benämnd som “Krisinformation”) har tidigare beskrivits kort, men nedan följer en mer detaljerad redogörelse av denna aktör. Krisinformation.se är en webbplats som drivs av MSB; Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Webbplatsen är en portal där bekräftad och sammanfattad krisinformation från berörda myndigheter förmedlas till allmänheten och media under speciella händelser. Målet är att webbplatsens innehåll ska vara tillgängligt för så många som möjligt (Krisinformation, 2017a, 2017b).

Bakgrunden till grundandet av webbportalen var en statlig utredning (SOU 2003:11) som visade att det var svårt för allmänheten att få en bild av vem eller vilka som hade ansvaret vid en kris och att få en samlad bild av situationen. Några år senare startades Krisinformation och sedan 2009 drivs den av MSB (Krisinformation, 2017a, 2017b). Deras övergripande uppdrag är att *“förmedla information från myndigheter och andra ansvariga till allmänheten före, under och efter en stor händelse eller kris”* (Krisinformation, 2017a).

Krisinformations roll och uppdrag varierar en del beroende på i vilket stadie krisen är i. Eftersom vi främst intresserar oss för aktörens roll under själva terrordådet är det detta uppdrag som är intressant i denna studie: *“Under en kris ger Krisinformation.se allmänheten en översiktlig bild av vad som har hänt genom att sammanställa och sprida information från myndigheter, kommuner och andra aktörer. Det går också att ställa frågor till redaktionen via Facebook och Twitter om händelsen”* (Krisinformation, 2017a). Kanalerna för detta är deras webbplats, app, Facebook och Twitter. De har även en del andra kommunikationskanaler som till exempel VMA, Viktigt meddelande till allmänheten (Krisinformation, 2017a, 2017b), men dessa kommunikationskanaler är inte relevanta att beskriva i den här studien.

Under det aktuella terrordådet hade Krisinformation alltså ett uppdrag att förmedla information från berörda myndigheter till allmänheten. Exakt hur den här kommunikationen såg ut redovisas i analysavsnittet.

1.2.3 MSB – Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

MSB är inte en av de aktörer som kommer att undersökas i den här studien. Däremot har de en viktig roll under kriser och arbetar både med Polisen och Krisinformation. Som tidigare beskrivet ska MSB *“utveckla samhällets förmåga att förebygga och hantera olyckor och kriser”*. De ska även stödja ansvariga myndigheter och se till att samhället lär sig av de kriser och händelser som inträffar (MSB, 2017). I relation till Polisen och Krisinformation har de rollen som en slags samordnare.

1.2.4 Kris som begrepp

Vad är egentligen en kris? Begreppet kris är lika mångfacetterat som det finns definitioner av densamma. I den här studien är det därför inte relevant eller ens möjligt att djupdyka i vad som definierar en kris. Däremot är det viktigt att sätta en ram runt begreppet för att ge en förståelse av de konsekvenser som kan följa av kriser. För detta använder studien sig av två definitioner. Den första är en relativt bred och generell definition som har formulerats av Heath & Palenchar (2009). De menar att en kris är en händelse som *“creates an issue, keeps it alive, or gives it strength”*. Den andra är mer konkret. Krisinformation som direkt arbetar med samhällskriser likt det aktuella terrordådet definierar begreppet kris så här: *“Ordet kris betyder olika saker för olika människor. I arbetet med krisberedskap avses händelser som drabbar stora delar av samhället. En kris hotar grundläggande funktioner och värden som exempelvis elförsörjningen, vår hälsa eller vår frihet. Det kan handla om att väldigt många människor drabbas eller att en händelse får så stora konsekvenser att samhället inte fungerar som det ska”* (Krisinformation 2017b).

Det kan därmed sägas att en kris är en händelse som skapar ett problem och håller problemet levandes och göder det med styrka. I det här fallet var det en händelse som direkt hotade det svenska samhället och dess värderingar. Med dessa glasögon går det att se på terrordådet, vilket i sin tur kan ge en förståelse för hur terrordådet påverkade människor och organisationer.

2. Syfte och frågeställningar

Följande avsnitt introducerar det syfte som studien avser att uppnå, alltså själva essensen för arbetet. Utifrån syftet har därefter forskningsfrågor formulerats för att ytterligare konkretisera vad undersökningen har för avsikt att besvara.

2.1 Syfte

Studiens syfte är att undersöka Polisen Stockholms och Krisinformations kommunikation på Twitter under terrordådet i Stockholm samt att ta reda på vad representanter från ansvariga organisationer tycker om den egna kommunikationsinsatsen.

2.2 Forskningsfrågor

Syftet har mynnat ut i ett antal forskningsfrågor som formulerats för att tydligt definiera vad denna undersökning avser att besvara. Forskningsfrågorna är:

- Hur såg respektive myndighets kommunikation ut på Twitter?
 - *Hur såg det kriskommunikativa samspelet ut emellan?*
- Vad anser Stockholmspolisen och Krisinformation om deras kommunikation vid terrordådet?
 - *Till vilken grad har organisationerna lärt sig och efteråt implementerat förändringar i kommunikationsarbetet?*

2.3 Avgränsningar

Studien undersöker kommunikation från myndigheter ur just myndigheternas eget perspektiv. Alltså tillämpar studien och analysen ett sändarperspektiv och det finns ingen avsikt att inkludera ett mottagarperspektiv då detta skulle göra undersökningen alltför bred och abstrakt. Gällande metodavgränsning så består samtalsintervjuerna av en längre intervju med en representant från Polisen respektive två representanter från Krisinformation. Detta är gjort eftersom avsikten med metoden inte är att kunna generalisera resultatet för en population utan att bidra med perspektiv, och med hjälp av personal från myndigheterna som var aktiva i kriskommunikationsarbetet under terrordådet, besvara eventuella frågor som framkommer under innehållsanalysen. Därmed är vad som behandlas i analysen inte applicerbart på organisationen i sin helhet och slutsatser är inte nödvändigtvis representabla för myndigheterna.

Vidare har studien också avgränsad undersökt sociala medier-innehåll till Twitterinnehåll och därmed exkluderat material från exempelvis Facebook. Detta har gjorts eftersom litteraturundersökningen visat att Twitter i Sverige i mindre utsträckning är undersökt, men också då det är en mer öppen och därför lättillgänglig källa till information.

3. Teori

Följande kapitel innehåller en genomgång av den tidigare forskningen inom områden samt en redogörelse för de teorier som utgör studiens ramverk.

3.1 Tidigare forskning

Avsnittet med tidigare forskning är tänkt att ge en bild av vad tidigare forskare kommit fram till och kan hjälpa till att skapa en bättre bild av de komplexa komponenterna sociala medier, kriskommunikation, samhällskriser och myndigheter. I nedan avsnitt har detta kategoriserats i två ämnen: sociala medier och kriskommunikation vid samhällskriser samt myndigheter och kriskommunikation i sociala medier. Utöver detta behandlas också tidigare forskning om lärande organisationer.

Genomgången av teorier påbörjades av en inledande litteraturöversikt för att sondera forskningslandskapet för kriskommunikation i allmänhet och kriskommunikation på sociala medier i synnerhet. För att finna så relevant tidigare forskning som möjligt hade litteraturöversikten även ambitionen att finna så mycket forskning som möjligt kopplad till myndigheters kriskommunikation. Överblicken gjordes bland annat med hjälp av sökningar i databaser som Google Scholar och till stor del med hjälp av två litterära källor som båda innehåller referenser till litteratur som berör kriskommunikation, sociala medier och olika typer av kriser. De två källorna är *En kunskapsöversikt om krishantering, kriskommunikation och sociala medier* (Eriksson, 2014) och *Kriskommunikation 2.0* (Odén et al., 2016), i vilka litteratur relevant till denna undersöknings analys har kunnat identifieras.

3.1.1 Sociala medier och kriskommunikation vid samhällskriser

Dådet på Drottninggatan 7 april 2017 var som tidigare nämnts ett terrordåd. Dock är tidigare forskning på kombinationen av sociala medier, kriskommunikation, myndigheter och terrordåd knapphändig. Därför kommer den här studiens litteraturgenomgång att rikta sig mot mer generella samhällskriser. Detta görs också med bakgrund av att varken Polisen eller Krisinformation såg händelsen som mer annorlunda än en vanlig samhällskris. Motiveringar till varför det inte gjorde det beskrivs mer utförligt i bakgrundsavsnittet.

Det finns givetvis en del studier på terrordåd, även i en kulturellt nära kontext, exempelvis Utöya i Norge (Englund, 2014, Falkheimer, 2014). Dessa undersökningar går dock inte in särskilt mycket på myndigheternas användning av sociala medier. Studier som behandlar terrordåd i urban miljö har också varit svårt att hitta. Nice 2011 är den händelse som kanske är mest lik Drottninggatan och ägde rum för så pass länge sedan att forskningsstudier borde finnas att tillgå. Men studiens författare har inte hittat forskning med perspektiv på sociala medier och myndigheter vid terrordådet i Nice. Även terrordådet i Berlin 2016 har många likheter med terrordådet på Drottninggatan, men inte heller här finns det relevant tidigare forskning för denna undersökning. Därför är det som sagt forskning om kriser och samhällskriser i stort som kommer att utgöra studiens litterära underlag.

När det gäller sociala medier och kriskommunikation i generell mening är forskningen som tidigare nämnts extensiv. Det finns flera studier på området och tidigare forskning beskriver både de fördelar och nackdelar som finns med sociala medier i kriskommunikation. Många forskare ställer sig positiva till sociala medier för kriskommunikation då kanalerna ofta är snabba, når mottagaren direkt, är mobila, tål mycket trafik och skapar interaktion på ett annat sätt än traditionell media (Houston et al., 2014). Eriksson (2014), som gjort en forskningsöversikt på området sociala medier och kriskommunikation nämner precis som Houston et al. (2014) flera tillfällen då sociala medier varit avgörande vid samhällskriser; vid skjutningen på Utöya och jordbävningen i Fukushima. Samtidigt beskriver Baker (2012) hur sociala medier faktiskt kan vara en grundorsak till samhällskriser och använder G20 mötet i London 2011 som exempel då upploppen fick sin näring från sociala medier. Forskningen ser alltså inte sociala medier som ett enbart positivt verktyg i kriskommunikation. Dessutom menar Ghersetti och Westlund (2013) att traditionella medier fortfarande har en väldigt viktig roll när det gäller att sprida information om kriser. Det är alltså inte så att sociala medier tagit över helt. Tidigare forskning belyser hur mångfacetterat sociala medier är och hur många perspektiv det går att lägga på begreppet. Därför kommer studien i syfte att avgränsa sig, anta ett sändarperspektiv.

Houston et al. (2014) har likt Eriksson (2014) gjort en forskningsöversikt av området och tagit fram ett ramverk för hur sociala medier kan användas vid kriser (se Bild 1).

Disaster social media use	Disaster phase
Provide and receive disaster preparedness information	Pre-event
Provide and receive disaster warnings	Pre-event
Signal and detect disasters	Pre-event → Event
Send and receive requests for help or assistance	Event
Inform others about one's own condition and location and learn about a disaster-affected individual's condition and location	Event
Document and learn what is happening in the disaster	Event → Post-event
Deliver and consume news coverage of the disaster	Event → Post-event
Provide and receive disaster response information; identify and list ways to assist in the disaster response	Event → Post-event
Raise and develop awareness of an event; donate and receive donations; identify and list ways to help or volunteer	Event → Post-event
Provide and receive disaster mental/behavioural health support	Event → Post-event
Express emotions, concerns, well-wishes; memorialise victims	Event → Post-event
Provide and receive information about (and discuss) disaster response, recovery, and rebuilding; tell and hear stories about the disaster	Event → Post-event
Discuss socio-political and scientific causes and implications of and responsibility for events	Post-event
(Re)connect community members	Post-event
Implement traditional crisis communication activities	Pre-event → Post-event

Bild 1. Användning av sociala medier vid kriser (Houston et al., 2014).

Ramverket ger en generell förståelse för vilka funktioner som sociala medier kan ha för både organisationer och medborgare vid olika kriser. Ramverket är dock relativt generellt och ger ingen djupare inblick i hur just myndigheter bör arbeta eller förklarar ingående den väldigt komplexa värld som sociala medier skapar.

Eriksson (2014) beskriver denna komplexitet och menar att sociala medier bidrar till ett högst situationsbundet meningskapande med multipla publiker, aktörer och relationer. En värld där det finns en mångfald av krisbudskap. Denna komplexitet är en utmaning för mycket av forskningen som finns att tillgå. Flera av de traditionellt viktiga kriskommunikationsteorierna lägger inte särskilt stor vikt vid vilken kommunikationsform som används och hur det påverkar sättet mottagare tar till sig kommunikationen; det vill säga vad valet av kanal får för resultat för hur informationen tas emot (Austin et al., 2012). Men *SMCC*-modellen som beskrivs längre ned i teoriavsnittet är en av de modeller som faktiskt lyckats strukturera upp delar av denna komplexitet och går djupare in på hur valet av kommunikationsform påverkar kriskommunikationen. Eftersom denna studie avser att undersöka hur användningen av just Twitter som kommunikationskanal såg ut under en viss tid och vilken roll kanalen fyllde i en särskild krissituation är *Social-Mediated Crisis Communication Model* högst relevant för studien.

Ytterligare en utmaning som finns med tidigare forskning är att den i huvudsak är internationell. En eventuell nackdel med *SMCC*-modellen är att den är baserad på, och framtagen utifrån amerikansk forskning. Då sociala medier och kriskommunikation redan är ett komplext ämne så har den här studien som ambition att åtminstone ta in erfarenheter och perspektiv från en svensk kontext i så stor omfattning som möjligt.

De svenska forskning som finns om sociala medier, myndigheter och terrordåd är av naturliga skäl inte speciellt uttömmande. Antalet terrordåd som genomförts i Sverige är relativt få. Det finns dock en del studier som behandlar samhällskriser i stort. Hammerin och Wedholm (2016) har genomfört en kvalitativ studie som analyser bland andra Polisen och Krisinformations strategier på Facebook vid kriser. Den tar upp en del av de komponenter som lyfts i denna studie. En stor skillnad är dock att de behandlar kanalen Facebook, och inte Twitter. Hammerin och Wedholm (2016) använder Kriskommunikation 2.0 en hel del för att belysa svenska myndigheters arbete på Facebook. Kriskommunikation 2.0 är tillsammans med *SMCC*-modellen det huvudsakliga teoretiska ramverk som används i den här studien eftersom Kriskommunikation 2.0 ger värdefulla erfarenheter från tidigare svenska samhällskriser, exempelvis skogsbranden i västmanland.

3.1.2 Myndigheter och kriskommunikation i sociala medier

Tidigare forskning visar att det finns många faktorer att ta i beaktning när det kommer till myndigheters kriskommunikation i sociala medier. Det är tydligt att vi medborgare ställer relativt höga krav på myndigheters kriskommunikation, något som får konsekvenser för deras arbetssätt. Till exempel förväntar vi oss att myndigheterna ska kommunicera minst lika snabbt som nyhetsmedierna samtidigt som det finns högre krav på att informationen ska vara tillförlitlig. Dessutom ska myndigheterna nå ut på många olika modersmål och förväntas

kommunicera med både ny och modern teknik (Odén et al., 2016). Enligt Tirkkonen och Luoma-aho (2011) var myndigheterna för långsamma med att kommunicera vid krisen med H1N1-viruset något som skadade förtroendet för finska myndigheter. Liknande konsekvenser nämns i Kriskommunikation 2.0 och ger en bild av att svenska myndigheter ibland halkar efter och därför fått nya och tuffare krav att arbeta efter (Odén et al., 2016). Detta bekräftas även i de intervjuer som genomförs i denna studie. Speciellt Krisinformation betonar att det finns ett ökat tryck från allmänheten, något som får konsekvenser för deras arbetssätt och hur man ser på dem som organisation (personlig kommunikation, 28 november 2017).

Eriksson (2014) menar vidare att många myndigheters kriskommunikation är ett resultat av engagerade kommunikatörer och deras hantverk snarare än tydligt definierade strategier. Även detta bekräftas i denna studies intervjuer. Erfarenhet, är i jämförelse med tydliga strategier och policies, helt ovärderligt och det som avgör hur väl kriskommunikationen fungerar (personlig kommunikation, 28 november 2017).

Tidigare forskning visar alltså att det finns en hel del utmaningar för myndigheter och hur de ska använda sociala medier i sin kriskommunikation. En aspekt av myndigheternas arbete på sociala medier, som denna studie vill undersöka, är bland annat hur rollfördelningen fungerade mellan myndigheterna Polisen och Krisinformation. Englund (2014) har undersökt rollfördelningen, ledarskapet och samarbetet mellan myndigheterna i samband med terrordådet på Utöya 2011. Hon fann brister i kommunikationen mellan Polisen och Sjukvården och att det rådde bristande kommunikation mellan allmänheten, myndigheter och media vid de samlingsplatser som sattes upp.

Englund (2014) går dock inte djupare in på samarbetet utifrån myndigheternas sociala medier. Inte heller svenska polisens egen utredning om terrordådet vid Drottninggatan behandlar arbetet i sociala medier och samarbetet mellan Polisen och Krisinformation särskilt utförligt (Noa, 2017). Vad den här studien kan finna är att tidigare forskning till viss del saknar perspektivet myndigheters samarbete och strategier på sociala medier vid kriser och därför är det något denna studie vill tillföra forskningen.

Polisens egen utvärdering av terrordådet

Framåt arbetsprocessen slut, släpptes Polismyndighetens utvärdering av händelsen. Rapporten är en ungefär femtio sidor lång utvärdering av Polisens totala insats, därmed också av kommunikationen vid händelsen. Det framkommer att myndigheten överlag är positiva till den kriskommunikation som förmedlas i samband med dådet (Noa, 2017). Men som tidigare nämnt så fokuserar inte rapporten mycket på sociala medier. I huvudsak tar den upp den operativa insatsen. Då rapporten publicerades i denna studies slutskede har den främst använts till att jämföra resultat med hur Polisen själva internt bedömt kommunikationsinsatsen.

3.1.3 Organisatoriskt lärande

Inom forskningsområdet *organisatoriskt lärande*, eller *organisational learning* finns det många studier att tillgå. Generellt kretsar forskningen kring hur organisationer kan lära sig

och bli bättre på det de gör. I den här studien kommer analysen kring organisatoriskt lärande att utgöra en relativt liten del av undersökningen, men därmed inte sagt att den är obetydligt. Nedan redovisas en del av den forskning som finns på området och som kan ge en bild av vad som tidigare sagts om organisatoriskt lärande.

Den tidigare forskning som finns på området bottenar till viss del i Cyert och March (1963). Deras "*The behavioral theory of the firm*" föreslog ett mer beteendemässigt perspektiv på hur företag och organisationer fungerar. Tidigare ansåg man att företag var prismaximerande till sin natur men March och Cyert identifierade bland annat att det fanns anställda i en organisation som kunde ha vitt skilda målsättningar i sitt arbete och att företag därmed borde ses som mer komplexa. De föreslog vidare att organisatoriskt lärande till stor del handlar om att företag måste vara flexibla och kunna justera sina målsättningar över tid. För detta tog de fram ett antal kriterier som bland annat behandlade företagets tidigare framsteg, tidigare mål och jämförelse med liknande företags framsteg (Cyert & March, 1963, Miner, 2006).

Chris Argyris och Donald Schön utvecklade forskningsområdet vidare med begreppen *single-looplärande* och *double-looplärande*. Deras syn på organisatoriskt lärande var kopplat till organisationers framsteg men de var inte lika fokuserade på organisationers ekonomiska framgång, utan tog ett mer generellt grepp. *Single-looplärande* och *double-looplärande* beskrivs mer i teoridelen nedan. Det är dock relevant att nämna dem då de var tidiga ut på forskningsområdet organisatoriskt lärande (Argyris & Schön, 1978).

Dutton & Thomas (1984) undersökte hur lärande varierar i olika organisationer och gjorde över 200 fältstudier som visade hur lärande påverkar organisationers framgång. De fann att det finns fyra olika faktorer som påverkade företags framgång. Faktorerna behandlade två olika källor till lärande och två olika typer av lärande eller mer bestämt två olika miljöer där lärande kan uppstå. Lärande kan komma från källor som de kallar *exogenous* and *endogenous*. Med *exogenous* menas att lära från externa faktorer som exempelvis kunder eller konkurrenter. Med *endogenous* menas att lära från interna faktorer som exempelvis kurser eller införandet av nya tekniska verktyg. De typer av lärande som Dutton & Thomas identifierade var *autonomous learning* och *induced learning*. *Autonomous learning* kan uppstå när en organisation gör investeringar för att skapa en mer lärande miljö och *induced learning* kan uppstå när organisationens produktion över lång tid skapar automatiska förbättringar. Dutton & Thomas modell har många likheter med Picard & Westlunds (2012) modell *The dynamic innovation learning model* som används i den här studien och beskrivs mer i teoridelen.

Mycket av den klassiska forskning som finns inom organisatoriskt lärande är förankrad i organisationers ekonomiska framsteg eller effektivitetsförbättringar. Det finns dock mer relevanta exempel kopplade till lärande i krissituationer som Boin, Hart, Stern & Sundelius. (2005). De använder begreppen *puzzling* och *powering* som betyder att lära och förstå vad som gick fel och att kunna genomföra reformer som kan innebära att problemet inte uppstår igen. De introducerar också *hot- och ställetsteorin* som förklara varför vissa organisationer kan bli förlamade inför en krissituation.

Ovan nämnda forskning ger en god bild av hur organisatoriskt lärande har utvecklats genom åren. För vår studie har vi valt att applicera *single-looplärande* och *double-looplärande* därför att det enkelt förklarar vilken nivå olika organisationer lär sig på. Dock går det givetvis inte att få en fullödig inblick i organisationernas lärande enbart utifrån studiens intervjuer. Intervjupersonerna kommer att ge sin subjektiva bild av lärande. Men det ger studien en fingervisning om hur myndigheterna lärt sig av terrordådet och anses därför vara tillräcklig i sammanhanget.

Man kan argumentera för att de teorier och begrepp som Boin et al. (2005) lägger fram skulle kunna appliceras på denna studie. Men undersökningen saknar tillräckligt med empiriskt material om lärandet i myndigheterna för att teorierna ska bli relevanta. Däremot går det att få en fingervisning om varifrån lärandet kommer och vilken karaktär det tar. För detta används *The dynamic innovation learning model*. Den kan ses som en mer avancerad version av Dutton & Thomas (1984) och är mer relevant att applicera på denna studie.

3.2 Teoretiskt ramverk

Studien använder tre huvudsakliga källor för analysen av det empiriska materialet: *Kriskommunikation 2.0*, *Social-Mediated Crisis Communication Model* och *Organisatoriskt lärande*. Tillsammans utgör de relevanta verktyg för analys av organisationernas agerande, kommunikation och hur organisationerna lärt sig av händelsen.

3.2.1 Kriskommunikation 2.0

Kriskommunikation 2.0 är ett forskningsprojekt och en bok med syfte att undersöka bland annat svenska myndigheters kriskommunikation vid stora olyckor och kriser som påverkar samhället. Istället för att utgöra en teoretisk utgångspunkt så utgör *Kriskommunikation 2.0* en empirisk grund för denna studie att bygga vidare på. Genom att bidra till förståelse för hur svenska myndigheter, utifrån tidigare resultat, agerar i kriskommunikation och ställer sig till att agera i ett digitalt medielandskap, kan Odén et al. (2016) understödja argument och nyansera denna studies analys av empiri.

Projektet består bland annat av resultat från intervjuer med ansvariga myndigheter vid fem svenska kriser och inkluderar såväl så kallade sociala- som fysiska kriser. Kriserna som omfattas av undersökningen är "Instagramoroligheterna i Göteborg", "Husbyoroligheterna", "Halmstadbranden", Stormen Simone" och "Skogsbranden i Västmanland". Samtliga krävde en viss grad av kriskommunikation från myndigheter och inte sällan kommunicerade de på sociala medier.

Kriskommunikation 2.0 består av en stor samling undersökningar inom olika områden och behandlar ett antal olika ämnen. Därför har främst utvalda delar av boken valts ut som relevanta för denna studie. Mer specifikt är det kapitlet om *kriskommunikation i det digitala mediesamhället* och *myndigheters kriskommunikation i ett digitalt medielandskap* som är de huvudsakliga källorna. Det förstnämnda beskriver händelseförloppet och tidsaspekten i en

krissituation, medan det andra belyser myndigheters kriskommunikation på sociala medier ur ett sändarperspektiv.

Även om de allra flesta myndigheter idag på ett eller annat sätt använder sociala medier så råder det osäkerheter kring hur stor närvaro de bör ha där, många beskriver att de fortfarande inte satt ett distinkt arbetssätt för sociala medier-arbetet. Vissa myndigheter arbetar systematiskt med sociala medier medan andra saknar resurserna att göra det. Utifrån de undersökningar som utgör *Kriskommunikation 2.0* gör många myndigheter skillnad på hur de använder Twitter och hur de använder Facebook. Twitter ses till skillnad från Facebook som en plattform för envägskommunikation, ett verktyg för spridning av information (Odén et al., 2016). Myndigheters syn på Twitters användbarhet är särskilt relevant för denna studie och resultaten från *Kriskommunikation 2.0* används för att i analysdelen kunna undersöka hur Polisens och Krisinformations syn på plattformen påverkar hur de kommunicerar.

Odén et al. (2016) beskriver att en skillnad i myndigheters syn på Twitter respektive Facebook är att Facebook i grunden ses som en viktigare kanal. En kanal för att nå en bredare publik och föra dialog med medborgare. Twitter å andra sidan beskrivs som den centrala kanalen för att nå opinionsbildare och makthavare. En anledning till skillnaden i hur myndigheter använder medierna är att de under en tid sett Facebook som den viktigaste sociala medie-kanalen för att nå ut till medborgare, varför mer tid lagts på att förstå Facebook. Utifrån erfarenheter har det setts som den mer kommunikativa kanalen (Odén et al., 2016). Med denna bakgrund kan Polisens och Krisinformations Twitteranvändning och åsikter om Twitter analyseras och jämföras med de resultat som utgör *Kriskommunikation 2.0*.

Frågan om ansvar vid en kris är högst relevant för denna studie då avsikten bland annat är att undersöka hur Polisen och Krisinformation såg på fördelningen av kommunikationsansvar vid terrordådet. I *Kriskommunikation 2.0* diskuteras och undersöks ansvarsfördelning bland myndigheter och hur det aktualiseras vid kriser (Odén et al., 2016), och parallellt har därifrån gått att dras till terrordådet i Stockholm. Vid kriser förväntar sig allmänheten att ansvariga myndigheter kommunicerar lika direkt och snabbt som nyhetsmedier, samtidigt som det ställs högre krav på att informationen de går ut med är tillförlitlig. Dessutom ska informationen som kommuniceras från myndigheterna vara tillgänglig även för de som inte har svenska som modersmål eller tillgång till ny teknik (Odén et al., 2016).

Studier av sociala mediers roll i kriskommunikation är ofta gjorda i USA och med ett amerikanskt medielandskap i fokus, däribland finns SMCC-modellen som framtagits efter en studie genomförd i USA med amerikanska undersökningsdeltagare. Odén et al. (2016) menar att projektet *Kriskommunikation 2.0* bidrar till en ökad kunskap om sociala mediers roll i svensk kriskommunikation, vilket är en anledning till varför projektet är ett relevant inslag i denna studies teorinnehåll.

3.2.2 Social-Mediated Crisis Communication Model

Som tidigare nämnts används *Social-Mediated Crisis Communication Model*, även kallad SMCC-modellen, för att förklara samspelet mellan en organisation i kris och olika typer av mottagare som konsumerar och producerar information före, under, och efter kriser. Organisationen kommer i analysen vara Polisen respektive Krisinformation.

SMCC är en modell som framtagits i syfte att beskriva hur organisationer i kris interagerar med sin publik. Modellen listar tre typer av sociala medier-användare som behandlar kriskommunikation på olika sätt: *influential social media creators*, *social media followers* och *social media inactives*. Dessa tre arketyper utgör publiken på sociala medier i krissituationer, där den förstnämnda typen skapar information för andra att konsumera. Övriga två grupper konsumerar informationen, men den sistnämnda gör det indirekt, ofta genom word-of-mouth eller traditionell media. Modellen visar hur organisationen kan nå flera publikgrupper genom att kommunicera på sociala medier genom att sprida information till inflytelserika aktörer på sociala medier som i sin tur vidarebefordrar denna information (Austin et al., 2012).

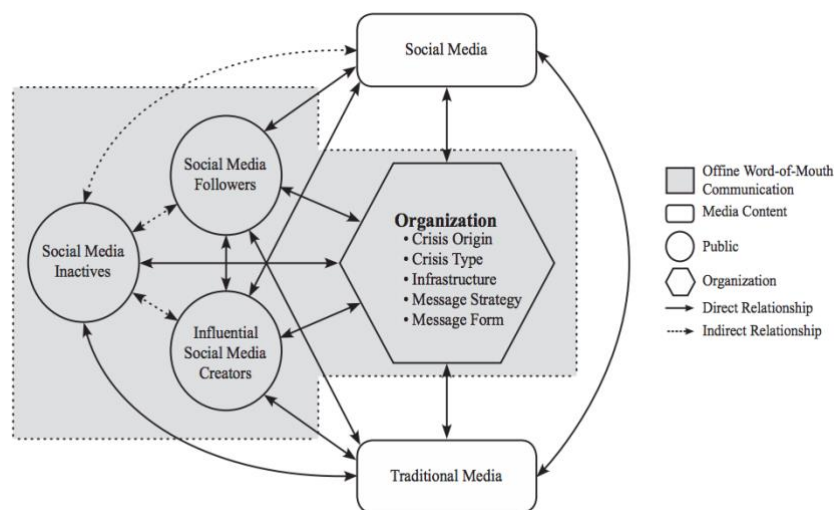


Bild 2. Social-Mediated Crisis Communication Model (Austin et al., 2012).

Enligt Austin et al. (2012) tenderar medieanvändare att inte aktivt använda Twitter eller andra bloggar under kriser. Dock får användare under en kris indirekt information genom sociala medier och bloggar, då de via dem länkas vidare till traditionell medias rapportering. Detta kan bidra till att förklara varför Polisen och Krisinformation kommunicerat som de gjort på Twitter.

Vidare kan modellen också bidra till att förklara hur krisinformationens mediala källa och form påverkar hur informationen tas emot av publiken. Beroende på om informationen kommer ifrån sociala- eller traditionella medier så är användaren benägen att fortsättningsvis söka sig till denna informationskanal för krisinformation. Exempelvis är en medborgare som först får information om en kris genom Twitter mer benägen att efter det söka sig till Twitter som källa för krisinformation (Austin et al., 2012).

Bland mottagare kommer den huvudsakliga gruppen som behandlas i analysen vara de som konsumerar och producerar information på sociala medier *under* krisen, dock kommer ett sändarperspektiv att dominera studien. Att studien är utförd från sändarperspektiv beror på att avsikten är att undersöka hur myndigheterna själva stod förberedda inför kommunikationsutmaningarna vid terrordådet, och hur de själva utvärderat arbetet i efterhand.

Anledningen till att inkludera denna modell i studien är på grund av hur den användas för att förstå varför organisationer kommunicerar vad de gör, och vilken publik de har för avsikt att nå med sin information.

3.2.3 Teorier om organisatoriskt lärande

Studien kommer inte endast att undersöka hur Polisen och Krisinformation agerade kommunikativt under terrordådet. Precis som det beskrivs i problematiseringen och i frågeställningarna, så är det även intressant av att se vad respektive organisation har lärt sig av krisen. För detta kommer två teorier om lärande att användas. Den ena är *single-looplärande* och *double-looplärande* (Argyris och Schön, 1996). Begreppen behandlar hur organisationer utför produktivt lärande och på vilka nivåer organisationerna gör detta. På en effektivitetsnivå där man gör mindre justeringar i arbetssättet eller på en större nivå där man ändrar organisationens värderingar och omdefinierar vad som anses vara ett bra utförande. Det ska sägas att att Argyris och Schön identifierar många olika delar av organisatoriska lärande, men eftersom den här studien inte har möjlighet att gå så pass djupt på området är dessa begrepp tillräckliga i förståelsen av myndigheternas lärande. Att studien använder Argyris och Schön (1996) snarare än (1978) beror på att den resursen har varit mer lättillgängligt och dessutom framstått som mer uppdaterad.

Den andra delen av lärandeteorierna handlar mer om var ifrån organisationen hämtar sin kunskap. Hur får de information och vad betyder det för organisationen? För detta används *The Dynamic Innovation Learning Model* av Picard & Westlund (2012). Att båda teorierna används är för att studien ska få ett perspektiv på hur organisationerna eventuellt har lärt sig av terrordådet och varifrån de fått kunskapen för detta.

Single-looplärande och double-looplärande

Teorier om hur organisationer lär sig av både yttre- och inre omständigheter kallas för organisationslärande eller organizational learning. Studiens teoretiska grund för organisatoriskt lärande kommer i huvudsak utgå från Argyris och Schön (1996) som var pionjärer på området. Men i själva analysdelen kommer framförallt Lord (2013) att användas då hon gjort en studie på organisatoriskt lärande vid samhällskriser där hon applicerar just *single-looplärande* och *double-looplärande*. Hennes studie blir helt enkelt mer intressant eftersom den applicerar teorin i den kontext som den här studien intresserar sig för.

Argyris och Schön (1996) menar att det i huvudsak finns två olika nivåer av produktivt lärande; *Single-looplärande* och *double-looplärande*. Enkelt uttryckt skiljer de sig på så sätt

att *single-looplärande* korrigerar mindre fel i organisationen utan att förändra organisationen eller dess arbetssätt i grunden. Exempelvis kan det handla om att se till att eventuellt felaktigt språkbruk korrigeras, men utan att organisationernas värderingar eller grundläggande arbetssätt förändras.

Double-looplärande betyder att man analysera organisationen mer grundligt. Det krävs helt enkelt en extra loop av analys för att förstå vad som måste förbättras. Det handlar inte bara om att "göra om och göra rätt", utan att först analysera organisationen och ifrågasätta normer, arbetssätt och värderingar, för att därefter kunna genomföra förändringar. Viktigt att förstå med *double-looplärande* är att det ofta kan handla om att organisationen måste omdefiniera vad som är ett väl utfört arbete. I Krisinformations fall kan det handla om att de eventuellt behöver se över deras uppdragsbeskrivning och Polisens fall kan *double-looplärande* handla om att de kan behöva omdefiniera sin roll som en icke-dialog-aktör. Detta kan vara en relativt svår och arbetsam process, men är trots allt något de flesta organisationer strävar efter. Däremot landar de flesta organisationer i ett *single-looplärande* (Argyris & Schön, 1996., Lord, 2012).

Begreppen *single-looplärande* och *double-looplärande* är något som kommer att användas i studien för att definiera på vilken nivå Polisen och Krisinformation arbetat med lärande efter terrordådet.

The Dynamic Innovation Learning Model

Precis som Dutton & Thomas (1984) fastslår Picard & Westlund (2012) att graden av lärande i organisationer kan variera relativt mycket. Alla medarbetare deltar i någon form av läroprocess men hur den ser ut och hur den skapas ser lite olika ut. Picard och Westlund (2012) menar att lärande generellt sett sker formellt eller informellt, alltså genom formella ansträngningar som exempelvis kurser, men också informellt, genom exempelvis erfarenhet och observationer. Vidare identifierar de att kunskapen för lärandet för kunskapen kan komma från ett internt och externt håll.

Detta beskriver Picard & Westlund (2012) genom modellen *The Dynamic Innovation Learning model*. I modellen definieras fyra typer av lärande:

1. *Structured environmental learning* innebär att analysera och lära av omvärlden. Ett exempel på detta är hur Krisinformation använder Twitter och andra kanaler för att omvärldsbevaka och på så sätt lära sig av kollegor i andra länder och liknande. Det här är en formell form av lärande.

2. *Experiential learning* handlar om att lära av sina erfarenheter. I den här studien kommer det vara en viktig punkt då det är intressant att se vilka direkta lärdomar myndigheterna dragit av terrordådet. Lord (2013) menar att erfarenhet kan vara avgörande vid kriser. *Learning by doing* är kanske det bästa sättet att faktiskt förbereda sig för nästa kris. En utmaning är dock att kriser av naturen inte är särskilt frekventa och att det därför är svårt att få en stor mängd erfarenheter av dem.

3. *Vicarious learning* innebär att personer och organisationer lär av andras erfarenheter. Hur mycket inspireras exempelvis Polisen av sina internationella kollegor? Hur mycket observerar de andra liknande organisationer?

4. *Customer based-learning* definieras som att lära sig av kunders relation till en produkt/tjänst. I det sista fallet blir det medborgarnas perspektiv som tas. Hur kan Polisen och Krisinformation lära sig av sina kunder, medborgarna? De som betalar skatt och därför ser till att de nämnda myndigheterna har resurser att arbeta med?

Som tidigare nämnt har den här studien inte som ambition att låta lärandeprocessen vara den största delen av undersökningens fokus. Men med hjälp av *The Dynamic Innovation Learning Model* går det att få en indikation om hur de aktuella myndigheterna inhämtar kunskap och vilket typ av lärande som är dominerande inom organisationerna.

Picard och Westlunds (2012) modell är också relevant eftersom den är så pass dynamisk i sin utformning i jämförelse med exempelvis Dutton & Thomas (1984) modell som är något mer rigid i sin utformning. Lord (2012) identifierar också just *The Dynamic Innovation Learning Model* som lämplig när man undersöker myndigheters organisatoriska lärande vid samhällskriser.

4. Metod

I följande kapitel redovisas studiens vetenskapliga metod; varför metodvalen gjorts, hur tillvägagångssättet sett ut och slutligen en diskussion om för- och nackdelar med vald forskningsansats. Studien kombinerar en kvalitativ innehållsanalys med samtalsintervjuer för att kunna bidra till en helhetsbild av vad som kommunicerades och varför det gjordes.

4.1 Innehållsanalys

Studien grundar sig i en huvudsakligen kvalitativ innehållsanalys, eller textanalys, av de inlägg från Krisinformations och Polisen respektive Twitterkonton som gjordes från tidpunkten för dådet till midnatt samma dygn. Esaiasson, Gilljam, Oscarsson & Wångerud (2012) menar att den kvalitativa innehållsanalysen bidrar till att lättare kunna systematisera och formalisera det studerade materialet för att underlätta det analytiska arbetet. Tanken är därför att innehållsanalysen på ett systematiskt och kritiskt sätt ska undersöka innehållet i kommunikationen. Därför inleddes innehållsanalysen med att med hjälp av det inbyggda verktyget för avancerade sökningar i Twitter för att bara visa de som gjorts från 14:53, alltså från Polisens först notis om dådet, 14:53 till midnatt samma dygn, 23:59 den 7e april 2017. Polisens twitterkonto innehöll från den här tidsperioden även inlägg som inte berörde terrordådet och därför var ytterligare avgränsningar nödvändiga i att sortera bort dessa.

Som teoretisk utgångspunkt för metodutförandet grundas innehållsanalysen i modellen *Social-Mediated Crisis Communication Model* (Austin et al., 2012). Modellen används som ett ramverk för analysen vilket leder till en standardiserad analysmetod, något som underlättar överskådlighet och jämförelsen av dessa två kontons kommunikation. Som redovisats i studiens teoriavsnitt visar modellen hur en organisations kommunikation på sociala medier förmedlas vidare till ny publik genom andra inflytelserika användare. I praktiken bidrog modellen till att förstå vilken publik myndigheterna försökte nå med kriskommunikation och varför de försökte nå dem. I kombination med intervjumetoden gjorde det att myndigheternas strategi på sociala medier förtydligades.

Esaiasson et al. (2012) menar att den kvalitativa innehållsanalysen har två huvudtyper av frågeställningar; de med syfte att systematisera innehåll och de som är till för att kritiskt granska innehållet. I studien kommer en kombination av metoderna att användas. Inläggen har systematiserats kronologiskt och sedan har innehållet granskats och analyserats med hjälp av modellen SMCC. Tillsammans med detta använder sig denna undersökning av intervjuer, då intervjumetoden bidrar till att kunna förstå bakomliggande orsaker och beslut till varför Twitterinnehållet såg ut som det gjorde under dygnet för dådet (Esaiasson et al., 2012).

Den systematiserande metoden används i studien för att kronologiskt ordna inläggen och jämföra dem, vilket gjorts med anledning av att konkret kunna studera kommunikationsskillnader hos myndigheterna (Esaiasson et al., 2012). Genom denna process gick det att notera skillnader i hur de kommunicerade med allmänheten och indikationer på hur de beslutat att förhålla sig till Twitter som informationskanal, vilket genererade frågor till de kommande intervjuerna. Processen att systematisera innehållet bidrog till en

sammanfattande bild av respektive myndighets Twitterkommunikation från dådet, som utöver innehållsanalysen utifrån SMCC-modellen också utgjorde grunden till intervjuguiden.

För att ge en indikation på vilken myndighet som mest aktivt använde Twitter i form av inläggsfrekvens under tidsperioden, så räknades antalet inlägg och interaktioner med andra Twitteranvändare. På så sätt gick det att se vilka av Stockholmspolisen och Krisinformation som förde mest dialog med medborgare, och hur restriktiva de var att gå ut med uppgifter och information om dådet. Antalet inlägg i sig har inte bedömts ha något direkt analysvärde utan det gjordes snarare för att ge indikationer om hur frekvent de kommunicerade och förde dialog med medborgare, för att på så sätt ge en bakgrund till den faktiska analysen grundad i intervjuerna och innehållet i inläggen.

Förutom att sortera kronologiskt så har kategoriseringen inte utgått ifrån ett antal på förhand definierade kategorier. Ett öppet förhållningssätt har anammats i syfte att kunna bedriva en förutsättningslös undersökning. Fördelen är då att undersökningen inte påverkats av tidigare bestämda ramar (Esaiasson et al., 2012). Ett öppet förhållningssätt sätter också mindre press på att analysen ska se ut på ett redan definierat sätt vilket underlättar för flexibiliteten i undersökningen. Esaiasson et al. (2012) menar att en analysmetod låst till färdiga kategorier riskerar att trivialisera mer än upplysa, vilket är en anledning till att det bedömts opassande för studiens innehållsanalys.

Som tidigare nämnt har materialet systematiserats utifrån den tidsbestämda ordning som inläggen publicerades, Polisens inlägg för sig och Krisinformations för sig. Därefter sorterades de in i vilka som var interaktioner med privatpersoner och vilka som var förmedling av information utan enskilda mottagare. Totala antalet tweets för Polisen uppmättes till 13 stycken, färre än Krisinformation som under samma tidsperiod publicerade 42 inlägg. Mätningen inkluderar alltså både vanliga inlägg och sådana inlägg som är svar till andra användare på Twitter. Sammantaget innehåller analysen alltså 55 analysenheter; som tillsammans med intervjumaterialet utgör den mängd material som använts i denna studie.

4.2 Intervjuer

Innehållsanalysen kompletterades med kvalitativa intervjuer. Intervjuobjekten är representanter från Polisen och Krisinformation med kommunikationsansvar som var verksamma under terrordådet i Stockholm i April 2017. Syftet med intervjuerna är att bidra till en ökad nyansering och förståelse för vad som föranlett innehållet i kommunikationen och hur myndigheterna själva reflekterar kring kriskommunikationen i samband med dådet.

Liksom innehållsanalysen följer även samtalsintervjuerna en kvalitativ metodskola för att undersöka vad personer som aktivt medverkade i respektive myndighets kriskommunikation själva anser om den i efterhand. Idén med att utföra intervjuer i kombination med innehållsanalys är att kunna förstå processen bakom vad som förmedlades av dessa myndigheter ut till medborgarna. Förhoppningen med att inkludera metoden är att den ska kunna bidra till ett ökad djup och bidra till att besvara frågor som inte går att ta reda på från

innehållsanalys. På grund av intervjuformatets flexibla natur underlättar också metoden för följdfrågor (Esaiasson et al., 2012).

Enligt Esaiasson et al. (2012) fungerar samtalsintervjuer bäst i situationer där det till stor del saknas relevant kunskap och forskning. Visserligen finns det mycket tidigare forskning på ämnet kriskommunikation i sociala medier. Det mer utforskade finns däremot att studera i kriskommunikation i sociala medier vid terrordåd.

Undersökningen gör inget anspråk på att generalisera intervjuernas innehåll till myndigheterna i sin helhet. Därför har en representant från respektive myndighet bedömts vara tillräckligt. Tillvägagången för intervjuerna tog sin början i utformning av en intervjuguide. Denna guide har tagits fram för att kunna styra in intervjuerna på områden och ämnen som är intressanta för undersökningens analys. Alltså har guiden utformats med syfte att ge intervjuerna en semistrukturerad karaktär. Anledningen till detta är för att kunna se till att båda intervjuer håller förhåller sig till samma mall för att på så sätt enkelt kunna jämföra svar från dem, samtidigt som intervjun blir flexibel och underlättar för eventuella följdfrågor som kan uppstå under intervjuernas gång (Esaiasson et al., 2012).

Efter att ha färdigställt intervjuguiden valdes intervjupersonerna ut baserat deras arbetsroll i respektive organisation. Den representant från Polisen som intervjuades är Polisen Stockholms presstalesperson Carina Skagerlind. Carina var under terrordådet kommunikationsansvarig och därmed ansvarig för Stockholmspolisens Twitterkonto. Hädanefter kommer hon benämnas "Carina" och då Carina är den personen som intervjuats från Polisen så är samtliga citat i analysen som rör dem hämtade från intervjun med henne.

Från Krisinformation intervjuades Rolf Almström, webbredaktör och vakthavande kommunikatör vid terrordådet. Intervju med Rolf gjordes tillsammans med Jeanna Ullén som också arbetar som webbredaktör vid Krisinformation. Att komplettera intervjun med ytterligare en person var ett initiativ från Krisinformation då de ansåg att de tillsammans bättre skulle kunna beskriva arbetet. För enkelhetens skull kommer de hädanefter benämnas enbart efter deras respektive förnamn; alltså "Rolf" och "Jeanna".

Som tidigare nämnts har intervjupersonerna inte valts ut med tanke på population eller liknande, utan snarare utifrån deras roller och deras kunskap. Samtliga intervjuade arbetade direkt med kriskommunikationen vid terrordådet och arbetade rent konkret även med Twitter.

Efter att intervjupersonerna kontaktats bokades intervjuer in. Samtalen spelades in efter godkännande av intervjuernas samtliga deltagare, och innan påbörjandet av intervjuerna förklarades situationen om anonymitet för deltagarna – att det kan garanteras för dem om det önskas. Men på grund av att det är av betydelse för undersökningen att det framgå vilka organisationer personerna representerar, så kan det finnas vissa svårigheter i att fullständigt anonymisera dem. Ingen av de deltagande hade dock invändningar mot att figurera med namn och arbetstitel i studien, så ingen åtgärd krävdes. Då samtalsintervjun som metod ibland tenderar att låta som en vardaglig konversation inleddes samtalen med en redogörelse för vad

materialet skulle användas till och hur studien lagts upp, det vill säga ett informerat samtycke (Esaïasson et al., 2012).

Såväl Polisens som Krisinformations respondenter är baserade i Stockholm, därför genomfördes intervjuerna över telefon för att spara tid. Vid tidpunkten för intervjuerna befann sig respondenterna på sina respektive kontor, med avsikten att ha en så bekväm och trygg miljö som möjlighet för att underlätta samtalet (Esaïasson et al., 2012). Dessutom var det i dessa miljöer de befann sig under terrordådet, och förhoppning var att det skulle bidra till en bättre minnesbild för respondenterna. Intervjuerna tog 50 respektive 55 minuter att genomföra. Efter vardera avslutad intervju diskuterades utfallet författarna emellan, för att därefter transkribera intervjuerna.

4.3 Metoddiskussion

Valen av metod har gjorts i syfte att på ett omfattande sätt kunna belysa kommunikationen ur ett sändarperspektiv. Både med en innehållsanalys för att studera innehållet som faktiskt kommunicerats ut av myndigheterna och med samtalsintervjuer som ger en inblick i vad representanter från myndigheterna i fråga själva har att säga om kriskommunikationen.

Innehållsanalysen bidrog till en klar bild av hur organisationerna kommunicerat på Twitter, då det efter genomförandet tydligt gick att se på skillnader i hur de agerat kommunikativt. Något som kunnat utöka resultaten från innehållsanalysen hade varit att inkludera inlägg från ett större tidsspänn. Studiens analys utgår ifrån material från ett snävt tidsperspektiv där organisationernas kommunikationsresurser möjligtvis fördelas annorlunda än vad de gör i en mindre akut fas. Under arbetets gång uppstod det vissa svårigheter med att systematisera innehållet och gruppera inläggen under olika teman. Detta eftersom analysen inte gjorts utifrån ett tydligt definierat kodschema, utan istället förlitade sig på SMCC för att kunna klassificera innehållet. Det ledde till otydligheter, då modellen erbjuder en i vissa fall simpel förklaring till olika kommunikationsformer. Därför hade innehållsanalysen gynnats av ett tydligare definierat schema, med mer utpräglade teman att sortera in materialet under.

Materialet som undersöktes i innehållsanalysen kunde ha utvidgats till att omfatta ett större antal inlägg. Med omfattningen av material som analyseras i studien går det att säga något om hur aktiviteten såg ut under dådets efterföljande 9-10 timmar, men inte hur den mer övergripande tendesen ser ut. Exempelvis går det att se att många fler sökte sig till Polisens Twitterkonto än Krisinformations, men det går inte att dra några slutsatser kring varför, förutom att de har ett större följande på Twitter. Därför hade fler analysenheter från ett längre tidsspänn kunnat bidra till en utökad analys med möjligheten att dra slutsatser kring de mer övergripande skillnaderna i hur svenska medborgare ser på information från Polisen respektive Krisinformation. Dock hade detta inneburit att studien frångått ett sändarperspektiv i analysen, vilket är en anledning till varför det inte gjorts i denna undersökning.

Intervjuerna hölls som sagt över telefon när respondenterna befann sig på sina kontor. Fördelar med detta togs upp i föregående avsnitt, men metodvalet kommer också med vissa nackdelar. Det faktum att de hölls över telefon och att respondenterna befann sig på sina kontor kan eventuellt leda till att de inte är fullständigt bekväma att exempelvis kritisera den egna myndighetens insats. Detta var också en risk som medföljde att intervjua två medarbetare samtidigt, en risk som togs i beaktning innan, under, och efter intervjun. Alla dessa aspekter har tagits i beaktning vid analysen av intervjumaterialet och ett kritiskt förhållningssätt till materialet har därför tillämpats.

Eftersom sändarperspektivet är centralt för denna studie lämpar dessa metodval sig väl, men även andra vetenskapliga metoder hade kunnat bidra till värdefulla resultat och nyanserad analys. Förslagsvis hade undersökningen kunnat göra anspråk på att generera generaliserbara resultat för att kunna hantera resultaten som allmänna åsikter i organisationerna. En sådan undersökning hade också kunnat grundas i en frågeundersökning, men med en kvantitativ ansats i form av en enkätundersökning (Esaiasson et al., 2012). Med resultat som gått att generalisera hade studien varit vetenskapligt intressant då den bidragit till en övergripande bild av vad personal på myndigheterna tycker om kommunikationsinsatserna vid terrordådet; ett bredare sändarperspektiv. På grund av komplexiteten i situationen och kriskommunikationen bedömdes dock en kvalitativ intervjumetod vara mer lämplig till att förklara bakomliggande orsaker och åtgärder för kriskommunikationen vid terrordådet.

En problematik med den här typen av utvärderande intervjuer är att de hålls efter det att situationen som utvärderas inträffat, vilket i sig visserligen är en förutsättning för utvärderingen. Dock kan det leda till att de ansvariga som intervjuas skönmålar sina handlingar i efterhand (Odén et al., 2016). Av denna anledning har intervjuerna kompletterats med en innehållsanalys som konkret visar vad som faktiskt kommunicerats. Vid såväl innehållsanalys som analys av intervjumaterialet så har ett kritiskt perspektiv antagits i syfte att försöka förbise eventuella efterhandskonstruktioner.

Enligt Bryman & Bell (2011) bör kvalitativ forskning tillämpa andra bedömningskriterier på materialets trovärdighet än kvantitativa undersökningar. Detta eftersom kriterierna validitet och reliabilitet främst är framtagna för kvantitativ forskning och därför inte anpassad till kvalitativt arbete. Ett exempel på vanlig kritik mot att direkt tillämpa reliabilitet och validitet på kvalitativa undersökningar är att dessa kriterier förutsätter att det finns en absolut bild av den sociala verkligheten (Bryman & Bell, 2011). Därför förhåller sig denna studie istället till de kvalitativt kodade kriterierna trovärdighet och äkthet. För att säkerställa resultatens trovärdighet så har innehållsanalysen av både Polisens och Krisinformations material gjorts utifrån en etablerad teoretisk modell, nämligen SMCC. Dessutom har båda författare till studien varit närvarande och aktiva under såväl innehållsanalysen som intervjuerna för att säkra att studiens resultat ger en rättvis och äkta bild av verkligheten (Bryman & Bell, 2011). Studiens äkthet innebär att respondenternas olika uppfattningar ges en rättvis och autentisk bild i undersökningen. För att motverka att subjektiva uppfattningar hos någon av studiens författare påverkar tolkningen av resultat så har all empiri diskuterats och tolkats av båda författare (Bryman & Bell, 2011).

Ursprunget för studiens litterära källor har granskats för att säkerställa att de publicerats i välkända sammanhang och inom en rimlig tidshorisont. Detta har gjorts med syftet att garantera dessa källors trovärdighet och relevans för undersökningen. Det är desto svårare att intyga sanningshalten i respondenternas svar och då intervjuerna hållits flera månader efter den händelse som frågorna kretsar kring så finns det en risk för att respondenterna delgivit efterhandskonstruktioner av verkligheten (Bryman & Bell, 2011). Som ett försök till att motverka detta har respondenternas svar diskuterats efter genomförda intervjuer, där författarna med ett kritiskt perspektiv granskat svaren och problematiserat de svar där respondenterna haft incitament att försköna.

5. Analys

I detta kapitel analyseras resultaten utifrån studiens teoretiska ramverk. Avsnittet inleds med en analys av Krisinformation i samband med terrordådet. Därefter analyseras resultaten från Polisen. Kapitlet avslutas med en analys av hur de båda organisationerna samarbetade kommunikativt, samt en undersökning av deras organisatoriska lärande i samband med dådet.

5.1 Krisinformation

Krisinformations Twitteraktivitet i samband med dådet var relativt sett hög. Nedan följer en analys av det innehåll som kommunicerades från kontot tillsammans med resultatet av den intervju som hölls med ansvariga webbredaktörer från Krisinformation.

5.1.1 Vilken typ av information kommunicerades?

Polisens larm och första händelsenotis på Polisen.se kom ut 14:53. Bara några minuter efter det noterade Krisinformation en nyhetsflash från TT. Nyhetsflashen, i kombination med en stor oro och aktivitetet på sociala medier, gjorde att Krisinformation började misstänka att något allvarligt hänt, något som enligt webbredaktörerna på Krisinformation “kunde vara en terroristattack”. I samband med det gick de därför ut med sin första tweet klockan 15:12. Tweeten syns nedan och länkar även till Polisens händelsenotis.



Bild 3. Krisinformation.se (Twitter, 2017).

Odén et al. (2016) menar att många organisationer kan ha svårigheter att identifiera en kris och därmed komma efter i arbetet. Krisinformation var dock snabba på att identifiera krisen. Krisinformation har policys för detta men de intervjuade webbredaktörer menar att det framförallt var deras långa erfarenhet av stora händelser som avgjorde att de agerade så snabbt.

Rolf, vid tillfället vaktahavande webbredaktör på Krisinformation, förklarar att de initial inte gick ut med begrepp som “terror” eller liknande. Läget var fortfarande oklart och de publicerade därför endast bekräftad information från andra myndigheter, i enlighet med Krisinformations uppdrag (Krisinformation, 2017a). Något som också illustreras i att de länkade vidare till Polisens händelsenotis istället för att gå ut med egen information.

Twitterkommunikationen från den första tiden efter dådet var relativt sett utförlig. Totalt nio tweets gick ut från Krisinformation bara den första timmen och deras följare på Twitter fick bland annat information om hur de skulle bete sig på sociala medier under stora händelser, att inte använda telefonnätet i onödan, vilka områden som borde undvikas samt råd om den rådande trafiksituationen.

En del krisinformation som publicerades på Twitter var förberedd sedan tidigare, då den handlade om generella tips vid kriser. Som i följande fall, om hur medborgare bör bete sig i sociala medier vid större händelser. Till skillnad från Polisen har Krisinformation ett uppdrag som gör att de kan kommunicera den här typen av kommunikation och därmed skapa ett större kommunikationsflöde.



Bild 4. Krisinformation.se (Twitter, 2017).

Fortsatt under händelsen kännetecknades kommunikationen av saklighet och förmedling av myndighetsinformation. Den handlade inte så mycket om vad som faktiskt hänt på Drottninggatan, utan hur privatpersoner kunde hantera situationen. Enligt Jeanna, webbredaktör på Krisinformation, fanns det till en början inte många bekräftade uppgifter. Hon menar att de dock i ett sådant läge behöver fortsätta kommunicera på grund av det stora informationsbehov som finns hos allmänheten.

“Det här tycker vi ju då är en väldigt intressant lärdom, att det finns inte alltid så jättemycket fakta, men det finns ofta väldigt mycket annat som behövs kommuniceras om i den typen av händelse. Det finns ett sug hos mottagare, hur ska jag bete mig liksom.”

Jeanna, webbredaktör Krisinformation.

Jeannas citat beskriver väl hur Krisinformations information såg ut på Twitter vid den aktuella dagen. Något som också illustreras med nedan tweet. Tweeten karaktäriseras av bekräftad information från en annan myndighet.



Bild 5. Krisinformation.se (Twitter, 2017).

Vidare arbetade Krisinformation med att aktivt samla andra myndigheters information för att förenkla spridandet av informationen. Något som illustreras av tweeten nedan.



Bild 6. Krisinformation.se (Twitter, 2017).

Utan att redogöra för varje tweet från Krisinformation så går det att konstatera att deras arbete på Twitter i stora drag genomfördes väl utifrån organisationens uppdrag att förmedla *“information från myndigheter och andra ansvariga till allmänheten före, under och efter en stor händelse eller kris”* (Krisinformation, 2017a). Samt att utifrån deras roll under en kris ge *“allmänheten en översiktlig bild av vad som har hänt genom att sammanställa och sprida information från myndigheter, kommuner och andra aktörer”* (Krisinformation, 2017a).

5.1.2 Krisinformations strategi på Twitter

En etablerad strategi som återkommer i forskningen runt SMCC-modellen är att organisationer använder sociala medier i kriser för att nå ut till så kallade *Influential Social Media Creators*. De är aktörer med inflytande och stor följarskara som kan sprida vidare information från ursprungsorganisationen snarare än att organisationen själv behöver ha en stor skara av följare (Austin et al., 2012). I de svenska studier som är gjorda i Kriskommunikation 2.0 återkommer samma mönster: Nyhetsmedier, makthavare och opinionsbildare är en viktig funktion för att nå ut snabbt till allmänheten och dessa aktörer återfinns bland annat på Twitter (Odén et al., 2016).

Krisinformation bekräftar just detta under intervjuerna, att deras Twitter finns till främst för att nå medier och myndigheter, med stor följarskara, som i sin tur kan sprida vidare informationen. De privatpersoner som följer deras twitterkonto ser de som medvetna och beskrivs som *“krisintresserade”*, alltså inte sådana som representerar allmänheten. Austin et al. (2012) finner även i deras forskning runt SMCC-modellen, att Twitter har goda kriskommunikationsegenskaper men att det inte är en kanal för att nå allmänheten, allra minst unga personer då de söker sig till andra sociala medier.

Vi har ju inga särskilda mål med en specifik kanal, utan att vårt mål är ju att nå så många människor som möjligt. Och då är vi ju medvetna om att Twitter är ju ingen stor kanal för allmänheten, men däremot når vi medier och vi når myndigheter”.

Rolf, webbredaktör Krisinformation.se.

Krisinformation har också en relativt tydlig tanke med vad deras innehåll ska bidra med till de som följer dem. Detta syntes även vid terrordådet. De webbredaktörer vi intervjuat menar att de människor som sökte information om själva händelsen, fann relevant information hos nyhetsmedier eller vittnesmål från privatpersoner. Men de som behövde råd och krisinformation kunde söka sig till Krisinformations twitter.

Att berätta om själva händelseförloppet var alltså något Krisinformation överlät åt andra aktörer. Den ambitionen framgår tydligt i deras twitterflöde från den aktuella dagen. Det finns nämligen inga tweets från Krisinformation som ger en utförlig lägesbeskrivning av vad som hänt, den som ville få sådan information fick klicka sig vidare till Polisens händelsnotis eller läsa medias rapportering. Rolf beskriver det så här:

“Vi visste trots allt att det som vi kommunicerade där blev väldigt delat. Och att det var information som spreds, och snarare var det väl så att vissa tidiga råd som vi hade, sprid inte rykten, publicera inte bilder på drabbade, fick väldigt stor spridning. Men själva händelsen spreds på andra sätt och av privatpersoner [...] vad som hade hänt, fanns det inte jättestort informationsbehov av. Utan det var ju, hur ska jag förhålla mig.”

Krisinformations strategi på twitter, som fokuserar på att nå ut med information till myndigheter och och medier, framstår som relativt effektiv och bra för kanalen och dessutom i enlighet med Krisinformations uppdrag. Men enligt SMCC-modellen kan den skapa en del utmaningar. För, precis som Users and Gratifications-teorin (Nabi & Oliver, 2009) menar forskningen runt SMCC-modellen att organisationer behöver tillfredsställa olika behov hos sin publik (Austin et al., 2012).



Bild 7. Polisen Stockholm (Twitter, 2017).

Ovan tweet från Polisen är deras mest retweetade under terrordådet. Tweeten levererar mer än ren information. Det är även en uppmaning om att sprida informationen vidare. Något som relaterar till behov som social interaktion, ömhet och att ge stöd. Behov som SMCC-modellen identifierar som viktiga under krissituationer. Austin et al. (2012) visar i sin forskning att medier som lyckas tillfredsställa flera olika behov, också blir de medier dit folk söker sig under en krissituation. Under terrordådet i Stockholm var det i huvudsak inte till Krisinformations twitter som människor sökte sig. Minst lika många sökte sig till Polisens

twitter trots att det enligt MSB var Krisinformation som hade ansvaret för kommunikationen och den som därmed borde varit den naturliga ledaren i kommunikationen (MSBse, 2017a, MSBse, 2017b).

Det finns alltså anledning för Krisinformation att diskutera hur de kan tillfredsställa fler behov hos sin publik. Krisinformations uppdrag är idag begränsat till att på ett relativt sakligt sätt förmedla myndighetsinformation, men den här studiens analys framhåller att det kan finnas anledning att se över möjligheten att göra mer än att förmedla för att i slutändan nå ut bättre till allmänheten.

5.1.3 Att kommunicera utan att vara involverad – en utmaning

Under studiens gång utkristalliserar det sig allt mer att Krisinformation befinner sig i ett slags mellanläge. Å ena sidan verkar myndigheter och medier vara den närmaste och mest lämpliga målgruppen för dem att nå via Twitter, å andra sidan är allmänheten deras slutmålgrupp, som också i viss grad följer deras Twitter.

Under terrordådet blev det tydligt att även många privatpersoner följer och intresserar sig för Krisinformations Twitterkonto. För att nå dem gäller det som sagt att erbjuda kommunikation som tillfredställer fler behov än informationsbehovet. Men enligt SMCC-modellen finns det fler viktiga faktorer som påverkar hur en sändare bör arbeta. Utöver att tillfredsställa flera behov visar Austin et al. (2012) i sin forskning runt SMCC-modellen att människor tenderar att söka information från den organisation som är direkt engagerad i händelsen. Under terrordådet ansåg Krisinformation att det var Polisen som var den mer direkt engagerade aktören:

“De ledde kommunikationen och hade det operativa ansvaret”.

Jeanna, webbredaktör Krisinformation.

Svaret ovan är inte förvånande eller orimligt på något sätt, men det är intressant i ljuset av att webbredaktörerna på Krisinformation själva upplever att organisationen har en relativt okänd roll jämfört med till exempel Polisen. Under intervjuerna återkommer det som en utmaning, eller som Rolf beskriver det:

“Alltså hur känt det överhuvudtaget är bland allmänheten att det finns något som heter Krisinformation.se är jag osäker på. Medan Polisen vet alla vilka de är”.

Det här fenomenet beskrivs även i *Kriskommunikation 2.0* där Odén et. al (2016) i sin studie av flera svenska samhällskriser beskriver att det “framträder i intervjuerna en bild av att informationssajten krisinformation inte riktigt fått önskvärd status som gemensam kanal”. Den här studien har inte ambitionen att djuplodande undersöka eller kvantifiera vilket engagemang de båda aktörerna har på sina Twitterkonton. Alltså att undersöka deras räckvidd på Twitter jämfört med hur många kommentarer, retweets och liknande de har. Men det är tydligt att många privatpersoner ställde frågor till Polisen på Twitter, utan att få svar. Det var något som Polisen var medvetna om, det var helt enkelt en resursbrist hos dem. Det här var

medborgare som rimligtvis kunde, och borde fått, svar om de vänt sig till Krisinformation. I ett sådant läge är det givetvis viktigt att Krisinformation är en välkänd krisaktör.

I nuläget finns det en utmaning i att en nationell aktör som Krisinformation endast har 86 600 följare på Twitter medan en lokal aktör som Polisen Stockholm har ungefär 173 000 följare. Krisinformation twittrade visserligen mer än Polisen under dådet men hade tweets som nådde drygt 1000 retweets i jämförelse med Polisen som hade en tweet med nära 4000 retweets.

Utifrån intervjuerna med Krisinformation, innehållsanalysen och den data som presenteras ovan så verkar Krisinformation ha en viss utmaning i att göra sig ett namn på Twitter. Det finns som sagt flera anledningar till detta, vissa som Krisinformation inte kan styra över, såsom att Twitter inte är en kanal för den breda massan (Austin et al., 2012). Men enligt SMCC-modellen kan detta alltså även delvis tillskrivas att de inte är direkt engagerade i de händelser som de kommunicerar om.

Som behandlas senare analysen kan en ökad samordning och samarbete mellan Polisen och Krisinformation rimligtvis skänka större kännedom om Krisinformation och därmed på sikt göra deras samhällsroll mer känd.

5.1.4 Olika syn på ansvarsfördelning

Att som krisaktör ha en tydlig rollbeskrivning och ansvarsfördelning, både internt och externt i organisationen, kan vara viktigt för att nå upp till de förväntningar som finns från medborgarna och lyckas med sitt kommunikationsarbete (Odén et al., 2016).

När det gäller vem som faktiskt ledde kommunikationsinsatsen vid terrordådet, så är beskedet inte helt glasklart. Enligt MSB hade Krisinformation ansvaret att informera vid den akuta händelsen och Polisen hade det operativa ansvaret (MSBse, 2017a, MSBse, 2017b). Här skiljer sig dock synsätten mellan MSB och de ansvariga webbredaktörerna på Krisinformation.

“De ledde kommunikationen och hade det operativa ansvaret”.

Jeanna, webbredaktör Krisinformation.

“Det var en händelse som egentligen låg hos Polisen att kommunicera, och sedan delade vi vidare den informationen genom att ge en helhetsbild, genom att följa bil- och tågtrafiken (reds. anm.) och den typen av råd. Hur tar man sig hem, vart är avspärningarna och så där.”

Jeanna, webbredaktör Krisinformation.

Ovan citat illustrerar att det verkar finnas en skillnad i hur MSB och de intervjuade webbredaktörerna ser på Krisinformations och Polisens uppdrag. Något som kan skapa en del utmaningar. För, om MSB anser att Krisinformation har informationsansvaret och ska leda kommunikationen så behöver de enligt den här studiens analys förhålla sig till händelser på ett annat sätt. Bland annat genom att som tidigare nämnt, i högre grad involveras i händelsen.

I en internationell kontext är det intressant att jämföra med amerikanska FEMA, Federal Emergency Administration, som kan liknas vid svenska MSB. De arbetar både kommunikativt och operativt vid kriser och kan anses vara det givna navet vid kriser i USA (FEMA, 2017). FEMA är också ett av de mest följda myndighetskontona på Twitter i USA, något som vilket visar vilken särställning de har (Wendling, Radisch & Jacobzone, 2013). Det ska givetvis sägas att det finns fler twitteranvändare i USA än i Sverige (IIS 2017, Statistia 2016, Statistia 2017) och landet har med tanke på sin stora population och varierande klimat fler stora naturkatastrofer och kriser än Sverige, men i sammanhanget är det ändå anmärkningsvärt att påpeka vilken särställning FEMA har och hur FEMA är både kommunikativt och operativt involverade i kriser.

Enligt den här studiens analys finns det anledning för MSB och Krisinformation att fundera över om, och hur, Krisinformation kan bli tydligare involverade i händelserna och hur aktörerna gemensamt kan förtydliga Polisens och Krisinformations ansvarsfördelning. Det bör också bli allt viktigare för Krisinformation att hitta sätt att etablera sig som krisaktör bland allmänheten eftersom flera myndigheter i dagens läge avstår att arbeta med egna krisinformationskanaler och förlitar sig på Krisinformation som huvudkanal vid kriser (Odén et al., 2016). Även om det framkommer i intervjuerna att Krisinformation blir allt mer kända, inte minst sedan terrordådet, så finns det anledning att utvärdera såväl deras kommunikation som deras uppdrag.

5.1.5 Single-looplärande och mindre kommunikativa utmaningar

Genom innehållsanalysen har studien hittills undersökt större kommunikativa utmaningar, relaterat till Krisinformations grundläggande uppdrag och roll vid en kris. En sådan utmaning bör hanteras med ett *double-looplärande*. Det vill säga mer genomgripande förändringar av verksamheten (Lord, 2013). Men det finns också ett antal *singleloop-lärande* utmaningar i Twitterkommunikationen från Krisinformation, alltså utmaningar som är lättare att åtgärda.

Huvuddelen av Krisinformations arbete på Twitter följer som sagt det uppdrag de har och kommunikationen sker i huvudsak utan större problem. Det förekom dock skrivmissar som syns i tweeten nedan. Att det inte framgår tydligt hur många attentat som skett kan skapa onödig ryktesspridning och motverka Krisinformations arbete. I ett sådant här fall kan det finnas tillfälle att internt diskutera hur kommunikationen kvalitetssäkras.

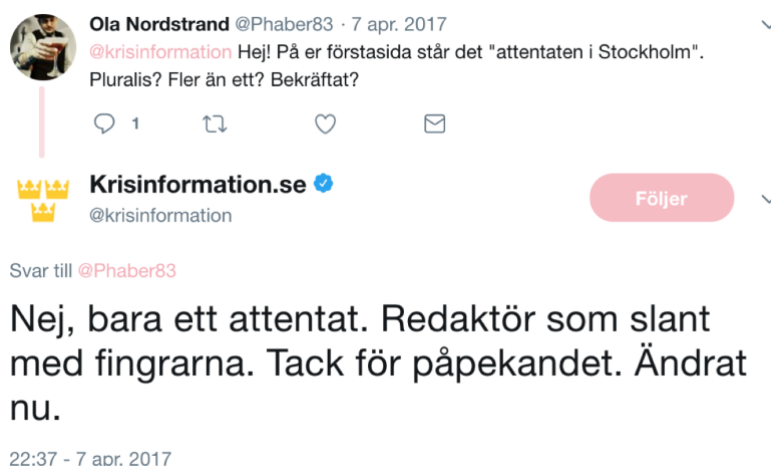


Bild 8.
Krisinformation.se
(Twitter, 2017).

Under dådet kraschade också Krisinformations app. Appen i sig är inget den här studien intresserar sig för, men det blir relevant då många frågor om appen kom in till Krisinformation, vilket drog fokus från frågor om själva krisen. Att exempelvis kommuners webbsidor kraschar under kriser är inte helt ovanligt (Odén et al., 2016). I det här fallet handlade det inte om överbelastning utan ett fel i appens kod, oavsett är det dock viktigt för en nationell krisaktör som Krisinformation att använda sig av teknik som håller även i situationer av hög belastning.



Bild 9. Krisinformation.se (Twitter, 2017).

Krisinformation har som policy att besvara frågor snabbt och vid speciella tillfällen tillsätts så kallade dialogredaktörer som ska besvara frågor. Trots detta låg ett antal frågor obesvarade i flera timmar som i tweeten nedan. Vissa frågor besvarades till och med inte förrän dagen efter. I normala fall ska Krisinformation logga in på Twitter och svara på inkomna kommentarer minst fyra gånger per dag, men med tanke på händelsens natur och de ökade kraven på dialog från myndigheter så förväntar sig mottagarna rimligtvis en snabbare respons (Odén et al., 2016). Detta är något Krisinformation behöver reflektera över eftersom det i längden kan påverka medborgarnas förtroende negativt.



Bild 10. Krisinformation.se (Twitter, 2017).

Under intervjun fick webbredaktörerna på Krisinformation möjlighet att berätta om eventuella brister de såg i sin kommunikation. Den enda brist de såg var kraschen av appen. Här finns det anledning för Krisinformation att reflektera mer över sin insats. Trots att de som sagt generellt genomförde en lyckad insats utifrån sitt uppdrag så finns det en del direkt single-looplärande att arbeta med. Webbredaktörerna svarade följande på frågan om de såg brister i sitt kommunikationsarbete på Twitter:

“Nej, vi har svårt att säga det. De brister vi hade kommunikativt gällde att vår app kraschade och att vi fick kriskommunicera runt det”.

Jeanna, webbredaktör Krisinformation.

5.2 Polisen

Enligt Polisen själva kom det första larmet om händelsen klockan 14:53 och därmed registrerades händelsen första gången vid denna tidpunkt. Det rörde sig då om att ett fordon skadat personer på Norrmalm. I intervjun med Polisens Carina Skagerlind redogjordes det för hur Polisen Twitterkonto fungerar i samspel med deras hemsida, som de uppdaterar med aktuella larm och händelser. Stockholmspolisen har en funktion där aktuella larm och händelser publiceras i twitterinlägg i samband med att de först publiceras på hemsidan. Därför såg Polisens första inlägg om händelsen ut som en händelselogg med datum- och tidstämpel, ett informationsinnehåll som mer såg ut som ett kortfattat internmeddelande än något som formulerats för att kommuniceras direkt till medborgare. Under intervjun förklarar Carina Polisens primära användningsområde för Twitter och hur de använder det som informationskanal. Det framkommer att en stor del av inläggen från deras officiella Twitterkonto härstammar från Polisens hemsida:

“Vi arbetar ju väldigt sällan direkt i Twitter, utan det är ju via vår webbplats Polisen.se. Så skickas det automatiskt ut på Twitter.”

Polisen använder sin hemsida för att uppdatera om aktuella händelser och larm. Den är det första steget i deras externa kommunikation. Stockholmspolisens Twitterkonto är kopplat till hemsidan på så sätt att inlägg som görs på hemsidan automatiskt därefter publiceras på Twitterkontot. En förklaring till varför ingen tyngd läggs på att Twitterkommunikationen ska vara välformulerad och mer redaktionell kan finnas i SMCC-modellen. En organisation i en krissituation som lägger ut information på sociala medier kan få denna information att delas vidare av vad som i modellen kallas för *Influential Social Media Creators* (Austin et al., 2012). Det är en typ av användare på sociala medier som skapar och vidaredelar information med en generellt sett stor räckvidd. Det verkar alltså vara så att Polisen främst använder Twitter som ett sätt att nå ut till inflytelserika Twitterkonton som sedan kan ta den komprimerade informationen och formulera ett mer publikanpassat innehåll. Detta mer eller mindre bekräftas under intervjun:

“... Dessutom väldigt centrala följare, det vet jag ju att media följer oss där. Det blir ju det snabbaste sättet för media att få information från oss.”

Twitterkontot fungerar alltså bland annat som ett sätt att nå ut med korta händelsenotiser till allmänheten, i synnerhet medier. Av denna anledning var Polisens första inlägg efter dådet just en händelsenotis, automatiskt genererad från hemsidan:



Bild 11. Polisen Stockholm (Twitter, 2017).

Stockholmpolisens Twitterkommunikation från händelsen präglas av en saklig och försiktig ton, som i inlägget ovan. Även om inläggen gradvis blev mer utförligt formulerade så är de tydligt författade ur myndighetsperspektiv. Enligt Odén et al. (2016) är många myndigheter osäkra i sin inställning gentemot sociala medier. De allra flesta Svenska myndigheter har såväl Twitter som Facebook men det råder en oklarhet kring hur mycket tid och personal som bör prioriteras åt sociala medier, detta eftersom många är tveksamma till hur effektivt och hur resurskrävande det egentligen är att arbeta aktivt med sociala medier (Odén et al., 2016). Stockholmspolisen har ingen anställd som bara arbetar med deras sociala medier, och från intervjun framgår det att de Facebook är den prioriterade kanalen i sociala medier. I relation till Odén et al. (2016) verkar de som en effektivitetsåtgärd inte ha en dedikerad sociala medier-ansvarig, utan arbetar med det efter behov:

“Ingen hos oss arbetar endast med sociala medier. Jag är den som ansvarar för våra Twitterkanaler, men å andra sidan blir ju alla som skriver händelser på Polisen.se indirekt aktiva på Twitter.”

5.2.1 Interaktion mellan myndighet och medborgare

Det moderna medielandskapet har möjliggjort för ökad interaktion mellan myndighet och medborgare och tack vare sociala kanaler kan parterna kommunicera på ett sätt som tidigare inte varit möjligt (Odén et al., 2016). Förändringen innebär att myndigheter till en högre grad kan interagera med medborgare, men situationen som uppstår är att flera myndigheter som är osäkra på hur den ska hanteras. I och med det nya medielandskapet så förväntar sig medborgare att myndigheter ska vara bättre på att svara på frågor och aktivt delta i diskussioner i sociala medier, på exempelvis myndigheters Facebooksidor eller Twitterkonton (Odén et al., 2016). Här ser myndigheter ofta en brist på resurser, vilket gör att de inte kan leva upp till de förväntningar som finns på en dialog mellan myndighet och medborgare. Åsikten att det finns en vilja och ett behov av dialog men att resursbrist hindrar det, delas av Polisen:

“Vi hade sju eller åtta personer som hade fullt upp och kunde inte besvara inkommande frågor. [...] Det hade inte varit möjligt. Jag tror inte de resurserna i världen hade funnits att

leva upp till det. [...] Centralt fanns det inte de resurser för att sitta och svara på frågor på Twitter.”

Utöver Stockholmspolisens officiella Twitterkonto förklarar Carina också att de har ett konto som är dedikerat åt dialog på Twitter. Det tyder på att de anpassat organisationen efter medielandskapet, och har för avsikt att för en aktiv dialog och svara på frågor till kontot. Situationen med resursbrist sattes dock ytterligare på sin spets under terrordådet, och med tanke på att Polisen var tvungna att gå upp i stabsläge så fattades beslutet att de fick överge dialogkontot under dådets följande timmar. Påföljderna av detta beslut gick att se i de många frågor som gick obesvarade i Polisens Twitterkontos kommentarfält.



Bild 12. Kommentarer till Polisen Stockholm (Twitter, 2017).

Liksom vad som framgår av SMCC-modellen så ser även Polisens Twitter som ett verktyg som lämpar sig för att nå ut till makthavare och nyhetsredaktioner snarare än landets medborgare (Austin et al., 2012). Twitteranvändares respons på polisens kriskommunikation under dådets efterföljande timmar visar dock på att det fanns ett behov hos allmänheten av att få frågor besvarade, vilket syns i mängden frågor som dök upp i kommentarsfälten på Polisens Twitterkonto. Synen på huruvida dialog ska föras på just Twitter kan också påverkas av hur nätverket fungerar som socialt medium. Twitter tenderar att användas som en kanal för envägskommunikation i syfte att sprida information, medan användare på Facebook förväntar sig mer dialog med myndigheten. Därför är det många myndigheter som prioriterar Facebook över Twitter (Odén et al., 2016). Bilden av de olika sociala medierna går att beskrivas som att på Twitter nås Twitteranvändare men på Facebook nås allmänheten. Vid ett tillfälle under dygnet för terrordådet började hemsidan Polisen.se enligt Carina att “svaja” och som svar på om det bidrog till ett ökat tryck på Twitterkontot svarade hon följande:

“Twitteranvändare är ju på Twitter hela tiden ändå, och Polisen.se är ju inte en kanal. Jag märkte ingen skillnad av det.”



Bild 13. Polisen Stockholm (Twitter, 2017).

Inlägget ovan är det av Stockholmpolisens inlägg från terrordådets dygn som fick störst spridning i form av andra twitteranvändares delningar. En förklaring till detta är att de faktiskt går ut med uppmaningen att inlägget ska delas vidare för att få en så stor informationsspridning som möjligt. Enligt Austin et al. (2012) är Twitter en relativt lite använd informationskanal under kriser. Sett till räckvidden och mängden användare som interagerade med inläggen verkar det dock inte stämma för terrordådet i Stockholm, något som kan bero på att allmänhetens beteende kan skilja sig beroende på typen av kris och att Austin et al. (2012) undersökt den amerikanska allmänhetens beteende. Möjligtvis kan det alltså tyda på skillnader i hur svenska och amerikanska medborgare agerar i krissituationer.

5.2.2 Utmaningar i kommunikationen

För kriskommunicerande myndigheter kan en svårighet vara att överhuvudtaget inse att det pågår en kris. Organisationen måste, innan de kan börja krishantera, förstås komma till insikten att de befinner sig i en kris. Om detta inte görs i tid kan krisen förvärras, inte minst ur ett kommunikationsperspektiv (Odén et al., 2016). Som organisation verkade Stockholmspolisen fort inse vilken typ av situation de befann sig i och som svar bedömde de händelsen som en *särskild händelse* och gick in i stabsläge. Detta innebar att de anställda under händelsen fick förutbestämda roller som tyder på att de var förberedda på vad som skulle göras i krissituationen. Det pekar på att Stockholmspolisen hade tydliga kommunikationsriktlinjer och policies att utgå ifrån i krisen. Enligt Carina hanterades terrordådet som en särskild händelse, något Stockholmspolisen arbetar med många gånger varje år. Som just kommunikationssituation verkar det ha varit som många andra, bara i en större skala. Följande citat är Carina, kommunikationsansvarig under terrordådet, om hur Stockholmspolisen organiserade sig vid dådet:

“När vi har större händelser som vi har i Stockholm ungefär 60-70 gånger om året, så organiserar vi oss alltid genom att gå upp i stab; det blir en särskild händelse. Och som kommunikationsansvarig får man ett funktionnummer, alltså är man inte en person utan en funktion.”

Ett problem som belystes i intervjun med Carina från Stockholmspolisen var bristen på resurser för att kunna möta det stora kommunikationsbehovet som fanns från allmänheten, i synnerhet under de första timmarna efter dådet. Enligt Odén et al. (2016) är allmänhetens

kommunikationsbehov dessutom heterogent, det vill säga att behovet skiljer sig mellan olika sociala grupper i samhället. Detta kan vara en orsak till att Stockholmspolisen upplevde ett brett kommunikationsbehov; där det fanns ett behov av dialog, kriskommunikation på engelska och en allmän närvaro på sociala medier, samtidigt som telefonväxeln blev nerringd.

“Man kanske borde ha börjat kommunicera på engelska tidigare än vad vi gjorde. Det är något vi hade kunnat gjort mycket bättre.”

Behovet av kriskommunikation inte bara på svenska utan även engelska är inget unikt för situationen. Polisen befann sig i den sjunde April. Odén et al. (2016) beskriver språkfrågan som en generell problematik i myndigheters kriskommunikation och hänvisar till bland annat skogsbranden i Västmanland 2014 där myndigheterna inte hade beredskap för kriskommunikation på något annat språk än svenska. Efter att kommunikationen vid skogsbranden utvärderats framgick det att kompetens för engelsk kriskommunikation behöver finnas tillgänglig i direkt anslutning till räddningsledningen istället för att utnyttja de resurser som används för vardagskommunikation (Odén et al., 2016). Visserligen är det två olika myndigheter, men denna kriskommunikativa insikt kombinerat med ett ökat globaliserat samhälle torde leda till ett ökat fokus på flerspråkig kriskommunikation. Ändå utkom ingen officiell kriskommunikation från Polisens Twitterkonto på andra språk än svenska och detta är något som dels efterfrågades i kommentarer till inlägg och som dessutom kritiserades av Stockholmspolisen själva.

5.3 Samspelet mellan Krisinformation och Polisen

En analys av myndigheternas samspel kring kommunikation vid terrordådet görs för att belysa det som pågick bortom allmänhetens medvetande men som påverkade vad som hände i kriskommunikationen. Myndigheternas gemensamma handlande tydliggjordes i praktiken först när Polisens webbsida blev överbelastad och tillfälligt gick ner under en tid. I det läget hade de båda telefonkontakt och Polisen vidarebefordrade information direkt för Krisinformation att publicera i sina kanaler.

“Under en lång period var det så att vi publicerade, åtminstone när det gällde webb, eftersom deras webb låg nere. Men dom twittrade ju en del, och då hade vi ju koll på varandra...vad vi gick ut med. Också när det gällde lokaltrafik”.

Rolf, webbredaktör Krisinformation.

Den samverkan som Rolf beskriver bekräftas både av Carina och i Polisens interna utredning, där de beskriver att deras hemsida låg nere under cirka 15 minuter och att Krisinformation då blev en viktig samarbetspartner för att förmedla deras budskap i olika kanaler (Noa, 2017). Rolf beskriver upplevelsen som att de hade en löpande kontakt med Polisen via telefon under krisen:

“Jag då, fast det har ju inget att göra med att det var jag, utan vakthavande kan man säga. Det spelar ju ingen vem av oss det hade varit, hade ju löpande kontakt med ledningscentralen då, men det är ju alltså en kommunikatör vid Polisen”.

Rolf, webbredaktör på Krisinformation.

Från Krisinformations håll verkar det alltså ha funnits en aktiv dialog mellan myndigheterna under krissituationen. Detta är mer påtagligt hos Krisinformation än hos Polisen, då Polisen var den operativt ansvariga organisationen och eventuellt också den de facto kommunikativt ansvariga. Detta då Krisinformation i stort sett förmedlade information redan kommunicerad av Polisen. Visserligen säger inte det något om hur det faktiskt såg ut i kommunikationen dem emellan, men det kan förklara varför Krisinformation beskrev det som en löpande kontakt medan det från Polisens håll förklarades att de saknade tid för en aktiv dialog. Att beskrivningarna skiljer sig så pass mycket påverkar rimligtvis hur väl de båda aktörerna arbetar tillsammans och även hur väl de lyckas nå ut till medborgarna och etablera förtroende. Här uppstår också en problematik i att Krisinformation som ska leda kommunikationen blir lidande av att behöva kommunicera redan bekräftad information och vara beroende av dialog med Polisen. Det innebär att automatiskt ligger efter i kommunikationen och inte får en ledande roll.

Jeanna, webbredaktör på Krisinformation pekar dock på att det hölls samordningsmöten under terrordådet som MSB arrangerade, vilket bidrar till samordning. Samtidigt vittnar resultaten från intervjuerna om att direktkontakten mellan Polisen och Krisinformation är relativt liten.

“Sedan hölls även samordningsmöten, eller samverksansmöten som MSB arrangerade. Och då kan det ju vara... nu kommer jag inte håg vad det var i den här händelsen, men det kan dels vara med tema kommunikation, för då är det kommunikatörerna som pratar. Eller så är det tjänstemän i beredskap som pratar och då kanske det är mer fokus på lägesbild. Det var säkert båda delar i den här händelsen. Jag minns inte exakt.”

Rolf, webbredaktör Krisinformation.

Under intervjuerna är det tydligt att det trots viss dialog och samordning finns en tydlig uppdelning mellan de båda aktörerna. De ser i huvudsak deras uppdrag som två separata delar samtidigt som det framgår att det finns en uttalad tanke om att dessa delar måste kombineras för att arbetet ska kunna fungera på bäst sätt.

“Det är så det normalt går till då. Att hanteringen av händelsen, rent fysiskt, praktiskt är ett spår och kommunikation är ett annat spår, men det måste hela tiden ske en samverkan.”

Rolf, webbredaktör Krisinformation.

Ett exempel på det konkreta samspel som fanns mellan myndigheterna under terrordådet var när Polisen behövde sprida bilden på den då misstänkta gärningsman för att så snabbt som möjligt identifiera personen. Rolf förklarade under intervjun att beslutet att publicera bilden

egentligen gick emot Krisinformations policy, men efter en explicit fråga från polisen och efter godkännande från MSB gick de ut med bild och information.

Utöver webbkraschen och bildpubliceringen verkar inte Polisen och Krisinformation ha haft något utbrett samarbete under krisen. Inte heller verkar de båda myndigheterna ha arbetat särskilt mycket för att utveckla sitt samarbete och gemensamma handlande efteråt. Även om ett utvärderingsarbete gjorts, så är det utifrån den egna organisationens insats enbart.

5.4 Lärande i organisationerna

Att dra stora slutsatser om huruvida Polisen och Krisinformation har dragit lärdomar av terrordådet och implementerat dessa lärdomar skulle vara en vansklig ansats att ta i denna studie. Studien omfattar endast ett fåtal intervjuer med ett litet antal representanter som har förmedlat deras subjektiva bild av lärandet efter dådet. En mer djuplodande och bred studie med fokus mot organisatorisk lärande skulle krävas för att kunna ge en rättvis bild av detta. Däremot kan denna studie ge en indikation om, och på vilket sätt de aktuella aktörerna har lärt sig av terrordådet.

Krisinformation beskriver kommunkationsinsatsen den aktuella dagen som lyckad och verkar inte vara av åsikten att det fanns många förbättringspunkter från hanteringen av kriskommunikation vid terrordådet. Dock finns det som tidigare visats, vissa direkta brister som skulle kunna lösas med *single-looplärande* (Lord, 2013).

När det kommer till de grundläggande utmaningarna om Krisinformations uppdragsbeskrivning och svårighet att leda kommunikationen är det något som skulle kräva en större utredning, men kanske kan denna studie sätta strålkastarljus på de utmaningar som finns och som skulle kunna lösas med *doubleloop-lärande* (Lord, 2013). Detta är dock något som handlar om grundläggande utmaningar i organisationen snarare än något som endast kan kopplas till den aktuella händelsen.

Krisinformation beskriver dock att de i viss utsträckning arbetar med lärande. En form av *vicarious learning* (Picard & Westlund, 2012) har genomförts då de bland annat hämtat lärdomar från Polisen i Storbritannien och även fått föreläsningar från Belgiska myndigheter om flygplatsbomben på Bryssels flygplats 2016. Webbredaktörerna från Krisinformation menar att lärdomarna internationellt är väldigt matnyttiga då exempelvis Storbritannien tyvärr har fått erfara en mängd terrordåd de senaste åren.

Den lärandeprocess som verkar vara vanligast i sammanhanget är *experiential learning*. Webbredaktörerna på Krisinformation återkommer ofta till det faktum att erfarenhet är en oerhört viktig faktor i sammanhanget och att varje ny händelse förbättrar den egna organisationen. Krisinformation använder också delvis *Customer based-learning* då de försökt identifiera på vilket sätt myndigheten på bästa sätt kan hjälpa allmänheten med råd (Picard & Westlund, 2012).

Samtidigt framkommer det under intervjuerna med både Krisinformation och Polisen att de inte har en speciellt nära kontakt, och att de inte utvärderat deras gemensamma insatser tillsammans. Direktkontakten dem emellan förefaller vara relativt svag och det framgår att MSB är den sammankopplande aktören i sammanhanget. Exempelvis menar Carina att de på Polisen inte hade tid att under krisen hålla kontakten med Krisinformation, något som kan vittna om en skev fördelning alternativt brist på resurser.

“Som enskild medarbetare kan jag tycka att, om vi tittar på resursfördelningen när det gäller människor som jobbar med kommunikation, vi har en snedfördelning. Vi behöver vara många fler som jobbar med sociala medier och färre som jobbar med intranätet exempelvis”

Under intervjun med Carina leder samtalet in på huruvida Polisen på något vis dragit lärdom av händelserna i kommunikationshänseende. För officiella uttalanden kring detta hänvisar Carina till Polisens egna utredningen om händelserna, men som kommunikationsansvarig under terrordådet har hon också intressanta synpunkter på sociala mediers roll i deras kriskommunikation. Som citatet ovan visar så anser Carina att resursfördelningen idag missgynnar arbetet med sociala medier och istället prioriterar andra kommunikationsinsatser. Detta är vad Picard & Westlund (2012) skulle klassificera som experiential learning, det vill säga att organisationen lär sig av egna erfarenheter. Utifrån intervjun går det visserligen inte att fastställa huruvida hela organisationen lärt sig detta, men att deras kommunikationsansvarig under terrordådet ställer sig kritisk till resursfördelningen pekar på att åtminstone delar av organisationen identifierat en lärdom att dra från kriskommunikationen. Varför Carina ser ett ökat behov av resurser till sociala medier beror på att de står inför många utmaningar inom området. En av dessa som behandlas i intervjun är själva innehållet i kommunikationen; hur får Polisen bäst fram innehållet i kommunikationen? Dessutom ska budskapet inte bara formuleras rätt, utan även distribueras på rätt sätt:

“Det är ju en utmaning att ha 120 officiella konton under en nationell kris. Hur får man budskapet att inte spreta? Är det ens möjligt?”

I det stora hela uppfattades myndigheternas insats under krisen, såväl den kommunikativa som den operativa, som lyckad (Noa, 2017). Lord (2013), som undersökt organisatoriskt lärande inom bland annat myndigheter, visar på att det efter tsunamin 2004 skedde stora förändringar inom svenska myndigheter, inte minst på kommunikationssidan. Det återstår att se om samma sak händer myndigheter efter terrordådet, men en tydlig skillnad är att myndigheterna i samband med terrordådet blev betydligt mer hyllade för sin insats än vad myndigheterna blev under tsunamikrisen. Polisens egen utvärdering av händelsen tar upp ett antal konkreta slutsatser kring kriskommunikationen och vad som kan göras för att förbättra den. Det visar sig här att Polisen identifierat information i flera parallella kanaler, kommunikationsmallar med varningsbudskap, och kommunikation på olika språk som framtida förbättringsområden och åtgärder för en bättre kriskommunikation (Noa, 2017). Därmed verkar Carinas tankar om vad som kan förbättras med myndighetens kriskommunikation återspeglas Polisens officiella utvärderingen av händelsen.

6. Slutsats

De två myndigheternas kriskommunikation på Twitter skilde sig i hur de använde plattformen till dialog med medborgare. Medan Krisinformation använde Twitter för att besvara allmänhetens frågor och bidra med ett brett informationsflöde, var Polisen tvungna att tidigt fatta beslut om att inte delta i dialog på grund av brist på resurser. Detta utgör en tydlig skillnad i hur de kommunicerar; där en enligt MSB operativt ansvarig Stockholmspolis agerade utifrån ett operativt förhållningssätt och informerade snarare än kommunicerade, medan de kommunikativt ansvariga Krisinformation hade möjlighet att informera inom en rad olika ämne och föra dialog. Detta bidrog till att Krisinformation kommunicerade oftare, då fler inlägg lades ut från deras konto i relation till Polisens Twitterkonto.

Resultaten har framkommit genom och tydliggjorts av både innehållsanalysen och intervjuerna. Det pekar på att ansvarsfördelning mellan myndigheterna som förmedlats av MSB faktiskt fungerade i praktiken. Dock verkar fördelningen inte särskilt utpräglad, då det genom allmänhetens kommentarer på Twitter framgick att den varken är uttalad eller tydligt utagerad. Ansvarsfördelningen verkar helt enkelt inte nått gemene man. Detta förhållande framkommer även under intervjuerna som vittna om oklarheter i hur ansvarsfördelningen ser ut mellan aktörerna.

Båda aktörer verkar ha uppfyllt sitt uppdrag och agerat på ett korrekt sätt. Men det finns vissa utmaningar med deras nuvarande uppdragsbeskrivning och deras olika roller. På Polisens konto sökte sig många för svar på frågor om dådet, såsom vilka platser i Stockholm som borde undvikas och när kollektivtrafiken skulle komma igång. Samtidigt kunde inte heller Krisinformation besvara alla frågor som inkom då de avvaktande inväntade officiella uppgifter från Polisens håll. Därför uppstod ett moment 22, där Polisen saknade resurser till dialog med medborgare och därför höll sig till bekräftade uppgifter, medan Krisinformation med det uttalade kommunikativa ansvaret inte gärna ville kommunicera något som inte redan bekräftats av Polisen. Eftersom Krisinformation ska förmedla bekräftad myndighetsinformation skapar deras uppdrag en till viss del problematisk sitts. Det finns anledning för aktörerna att tillsammans utreda hur deras roller kan förtydligas för allmänheten. Dessutom bör de se över hur framförallt Krisinformations uppdrag kan förbättras för att skapa större kännedom och förtroende hos myndigheter och allmänheten.

Samspelet mellan organisationerna verkar enligt dem själva ha fungerat under krisen, även om Polisen medgav att tiden och resurserna för en aktiv dialog med Krisinformation till stor del saknades. Ändå kunde exempelvis uppmaningen till att sprida bilden på den misstänkta gärningsmannen nå Krisinformation, vilket ändå tyder på ett konstruktivt samarbete trots avsaknaden av ständig dialog myndigheterna emellan. Med större resurser hade samarbetet kunnat vara mer utpräglat, vilket framförallt hade kunnat stärka Krisinformations roll som förmedlare av viktig information och som aktivt stöd för medborgare under krissituationer. Samtidigt hade det kunnat lätta Polisens arbetsbörda och underlätta för att snabbare gå ut med åtgärder på upplevda problem, som krisinformation på fler språk än svenska. Något som togs upp i intervjun med Polisen var att det rådde en skev resursfördelning i deras

kommunikationsresurser. Det är därför inte säkert att en ökning av resurser är nödvändigt, utan kanske snarare en omfördelning av de befintliga resurserna för att bättre matcha allmänhetens kommunikativa behov. Att skapa ökad samordning mellan aktörerna skulle också kunna hjälpa Krisinformation att bli en mer välkänd aktör vilket på sikt skulle gynna allmänheten.

Förutom några mindre synpunkter verkar såväl Polisen som Krisinformation varit nöjda med det samarbete som fanns mellan dem och även om det inte skedde särskilt aktivt så verkar de ha uppfyllt mycket av det som förväntades av de båda myndigheterna.

Av Polisens interna utvärdering att döma verkar de ha identifierat förbättringsmöjligheter i sin kommunikation, vilket är ett steg på vägen i att förändra organisationen. Det återstår till nästa stora kris för att se till vilken grad de lyckats med att implementera förändringarna i praktiken. Men att de kritiskt utvärderat den egna insatsen och faktiskt är intresserade av att förbättra sitt kommunikationsarbete råder det inga tvivel om. Det framgår i såväl Noas utvärdering som i intervjun med Carina Skagerlind. Krisinformation verkar vara mer tillfreds med kommunikationsinsatsen under terrordådet vilket pekar på att ingen större konkret förändring kommer följa dådet. Visserligen verkar Krisinformation som organisation vara villiga att förändras, då de gärna tar del av andra organisationers erfarenheter i syfte att leta förbättringar i den egna organisationen. Kanske hade deras organisation kunnat förbättras ytterligare och allmänhetens kännedom om organisationen ökat, om de faktiskt utvärderat sig själva internt.

6.1 Förslag på framtida forskning

Det utpräglade sändarperspektivet i denna studie har begränsat möjligheter till att ta medborgares beteende och användande i beaktning. En studie med mottagarperspektiv hade också kunnat göras med en teoretiska grund i SMCC-modellen, något som hade kunnat komplettera resultaten från denna studie då modellen lägger fokus vid hur olika typer av mottagare kommunicerar med varandra. Förslagsvis hade intervjuer kunnat hållas med vad som i modellen kallas *Influential social media creators* och *Social media inactives* för att undersöka hur informationsflödet dem emellan ser ut. Vidare hade också en journalistisk vinkel kunnat bidra till forskningen. En studie om de svenska mediehusens närvaro på sociala medier vid terrordådet och hur de sprider information hade kunnat utgöra ett komplement till denna studie för att bidra till en mer komplett bild av samspelet mellan myndigheter, medier och medborgare.

7. Referenser

Litteratur

Argyris, C., Schön, D. A. (1978). *Organizational learning: a theory of action perspective*. Addison-Wesley Publishing Company.

Argyris, C., Schön, D. A. (1996). *Organizational learning II – Theory, method and practice*. Addison-Wesley Publishing Company.

Austin, L., Liu, B. & Jin, Y. (2012). *How Audiences Seek Out Crisis Information: Exploring the Social-Mediated Crisis Communication Model*. Journal of Applied Communication Research, 40:2, 188-207.

Baker, S. A. (2012). *From the Criminal Crowd to the 'Mediated Crowd': The impact of social media on the 2011 English riots*. Safer Communities, 11(1), 40-49.

Bryman, A., Bell, E. (2011). *Företagsekonomiska Forskningsmetoder*. Liber AB, Stockholm.

Cho, S. E., Jung, K., Park, H. W. (2013). *Social Media Use during Japan's 2011 Earthquake: How Twitter Transforms the Locus of Crisis Communication*. Media International Australia, 2013. Volume: 149 issue: 1, page(s): 28-40.

Cyert, R. M. and March, J. G., *A Behavioral Theory of the Firm* (1963). University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship.

Dutton, J. M., Thomas, A. *Treating Progress Functions as a Managerial Opportunity*. Academy of Management Review. Apr1984, Vol. 9 Issue 2, p235-247.

Englund, L. (2014). *The bomb attack in Oslo and the shootings at Utøya, Norway, 2011: Experiences of communication and media management*. In: S. Mooniruzzaman, F. Nilson & E. Svensson (ed.), *Via Spatiosa: Festschrift to Ragnar Andersson on his 67th birthday* (pp. 55-67). Karlstad: Karlstad University Press.

Eriksson, M. (2014). *En kunskapsöversikt om krishantering, kriskommunikation och sociala medier*. DEMICOM, Mittuniversitetet, Sundsvall.

Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., Wängnerud, L. (2012). *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Norstedts juridik, Stockholm.

Falkheimer, J. (2014). *Kriskommunikation, medier och terrorism: En analys av terrorattackerna i Oslo och på Utøya den 22 juli 2011*. (Report Series; Vol. 1). Department of Strategic Communication.

Ghersetti, M. & Westlund, O. (2013). *Medieanvändningens vägsäl vid kris och till vardags*. I L. Weibull, H. Oscarsson & A. Bergström (red.). Vägsäl. Göteborgs universitet: SOM-institutet.

Hammerin, I. & Wedholm, E. (2016). *Den moderna kriskommunikationen – En kvalitativ innehållsanalys av myndigheters kriskommunikation på sociala medier*. Jönköpings Universitet.

Heath, R. L. & Palenchar, M. J. (2009). *Strategic issues management: Organizations and public policy changes*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Heverin, T. & Zach, L. (2010). *Microblogging for Crisis Communication: Examination of Twitter Use in Response to a 2009 Violent Crisis in the Seattle-Tacoma, Washington Area*. The College of Information Science and Technology Drexel University.

Houston, J. B., Hawthorne J., Perreault M. F., Park, E. H., Goldstein Hode, M., Halliwell, M. R., Turner McGowen, S., Davis, R., Vaid, S., McElderry, J., and Griffith. S. (2014). *Social media and disasters: a functional framework for social media use in disaster planning, response, and research*. Overseas Development Institute, 2014 (pages 1–22).

Lord, I. (2013) *En studie av redaktioner, myndigheter och resebyråer i samband med tsunamivarningen 2012*. JMG, Göteborgs Universitet.

Miner, J. B. (2006). *Organizational Behavior 2: Essential theories of process and structure*. Armonk New York.

Nabi, R. L. & Oliver M. B., (2009). *The SAGE Handbook of Media Processes and Effects*. SAGE Publications, 2009.

Nationella operativa avdelningen (Noa). (2017). *Utvärdering av den nationella särskilda händelsen Nimo. Polismyndighetens hantering av attentatet i Stockholm 7 april 2017*. Polismyndigheten.

Odén, T., Djerf-Pierre, M., Ghersetti, M. & Johansson, B. (2016). *Kriskommunikation 2.0 - Allmänhet, medier och myndigheter i det digitala medielandskapet*. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Picard, R., Westlund, O. (2012). *The Dynamic Innovation Learning Model: A Conceptualization of Media Innovation*. JMG, Göteborgs Universitet.

SOU 2003:11. *System för samordnad krisinformation*. Stockholm: Försvarsdepartementet.

Tirkkonen, P. & Luoma-aho, V (2011). *Online authority communication during an epidemic: A Finnish example*. Public Relations Review, Vol. 37, No. 2, 172-174.

Wendling, C., Radisch, J. & Jacobzone, S. (2013). *The Use of Social Media in Risk and Crisis Communication*, OECD Working Papers on Public Governance, No. 24, OECD Publishing, Paris.

Yates, D., Paquette, S. (2011). *Emergency Knowledge Management and Social Media Technologies: A Case Study of the 2010 Haitian Earthquake*, Proceedings of the American Society for Information Science and Technology 31(1):6-13.

Webbsidor

FEMA. (2017). *About the Agency*. Hämtad 2017-12-17.
<https://www.fema.gov/about-agency>

IIS. (2017). *Svenskarna och Internet 2017 – Twitter*. Hämtad 2018-01-03.
<http://www.soi2017.se/kommunikation-och-sociala-plattformar/twitter/>

Krisinformation. (2017a). *Om Krisinformation.se*. Hämtad 2017-11-22.
<https://www.krisinformation.se/om-krisinformation.se>

Krisinformation. (2017b). *FAQ om Krisinformation.se*. Hämtad 2017-12-11.
<https://www.krisinformation.se/faqr/om-krisinformation.se>

MSB. (2017). *Om MSB*. Hämtad 2017-11-23.
<https://www.msb.se/sv/Om-MSB/>

Polisen. (2017). *Verksamhetsidé och långsiktiga mål*. Hämtad 2017-12-19.
https://polisen.se/Stockholms_lan/Om-polisen/Uppdrag-och-mal/

Statistia. (2016). *Number of active Twitter users in leading markets as of May 2016 (in millions)*. Hämtad 2018-01-03.
<https://www.statista.com/statistics/242606/number-of-active-twitter-users-in-selected-countries/>

Statistia. (2017). *Twitter penetration rate in the United States from 2014 to 2020*. Hämtad 2018-01-03.
<https://www.statista.com/statistics/183466/share-of-adult-us-population-on-twitter/>

Tweets

MSBse. (2017a, 7 april). MSB följer läget kring händelserna i Stockholm. Det operativa ansvaret har @polisen_sthlm. Följ information hos @krisinformation. (Twitter post)
Hämtad från: <https://twitter.com/MSBse/status/850354704538271744>

MSBse. (2017b, 7 april). Visst är vi igång. Vi hänvisar till @**krisinformation** som har ansvar att informera vid akuta händelser. Operativt ansvar har @**polisen_sthlm**. (Twitter post)
Hämtad från: <https://twitter.com/MSBse/status/850353530452004865>

8. Bilaga

Intervjuguide för Polisen och Krisinformation

Inledning

Studiens syfte och frågan om anonymitet.

Öppningsfrågor

- Namn och titel?
- Hur länge har du arbetet på myndigheten?
- Vad är din roll på din arbetsplats?
- Vad var din roll under krisarbetet 7 april 2017?

Kommunikationsfrågor

Hur ser en vanlig dag ut i ert arbete med twitter?

- Vilka rutiner och liknande finns?

Vilka resurser har ni i arbetet med twitter?

- Hur många personer hos er arbetar med er twitter?
- Vilka förväntningar och mål finns det på ert arbete med twitter?

När definierade ni terrordådet som en kris?

- Vad är det som avgör att det definieras som en kris?

Kan du berätta vilka kommunikativa åtgärder ni tog till initialt?

- Vilka strategier/policys låg till grund för era åtgärder?

Vilken roll fyllde twitter som informationskanal under terrordådet för er verksamhet?

- Hur viktig skulle du säga att den är för er kriskommunikation?

Hur var din upplevelse av behovet som kom från människor som sökte information från ert twitterkonto?

- Fick dem den information de sökte?
- Besvarade ni deras frågor?

Vilka kommunikativa krav har ni på er under en kris som terrordådet?

- Anser du att ni har ett kommunikativt ansvar framför krisinformation.se/Polisen?

Vilken kommunikativ roll anser du att ni på Polisen/Krisinformation hade under krisen?

- Gäller det förhållandet även kriser generellt?

Hur skulle du säga att ansvarsfördelningen ser ut mellan Polisen, Krisinformation och MSB?

- Hur samordnade ni era insatser under terrordådet?

- Hur tycker du att rollfördelningen fungerade under terrordådet?
- Tror du att medborgarna förstår vad ni har för olika roller?

Hur ser du på rollfördelningen mellan Polisen och Krisinformation.se?

- På vilket sätt samordnade ni era insatser?
- Vilka strategier/policies låg till grund för era samordnade åtgärder?
- Hur tycker du att ert samarbete fungerade? Hur fungerar det idag?

Tränar ni på liknande scenarion som terrordådet och hur Polisen och Krisinformation då ska agera vad gäller ansvarsfördelning för kriskommunikation (speciellt på Twitter)?

- Hade ni gjort det innan terrordådet? Är det något ni gör mer nu?

Hur tycker du att Polisen/Krisinformation.se lyckades med sitt kommunikativa arbete under terrordådet?

- Såg du några brister i er kommunikation på Twitter?

Har Polisen/Krisinformation.se utvärderat kommunikationen kring terrordådet (på Twitter i synnerhet) internt?

- Har ni policies för hur ni i efterhand reflekterar kring och utvärderar kriskommunikation?

Har du någon uppfattning om hur Polisen/Krisinformation arbetade under krisen?

- Hur tyckte du att de lyckades med sitt arbete?

Frågor om organisatoriskt lärande

- Vilka lärdomar har ni i organisationen dragit av händelsen?
- Hur ser ert förbättringsarbete ut inom organisationen? Hur implementerar ni era lärdomar i organisationen?
- Hur arbetar ni tillsammans med MSB med detta?
- Har ni tillsammans med Polisen/Krisinformation utbytt erfarenheter relaterat till krisen? Om inte, varför?
- Hur ser samordningen ut med Polisen/Krisinformation idag?
- Skulle du säga att er organisation är bättre förberedda för en liknande kris idag än ni var i april 2017?